

REGOLAMENTO DEL FUNZIONAMENTO E UTILIZZO DEL PROFILO ISTITUZIONALE DEL COMUNE DI POLAVENO SUI SOCIAL NETWORK

Sommario

REGOLAMENTO DEL FUNZIONAMENTO E UTILIZZO DEL PROFILO ISTITUZIONALE DEL COMUNE DI POLAVENO SUI SOCIAL NETWORK	1
TITOLO I – SOCIAL NETWORK.....	2
Art. 1 – Oggetto.....	2
Art. 2 - Definizioni	2
Art. 3 - Finalità e contenuti	3
Art. 4 - Gestione delle pagine/account e modalità di accesso	4
Art. 5 - Social media policy esterna	5
Art. 6 - Social media policy interna: gestione profili dell’Ente	5
Art. 7 - Social media policy interna: gestione profili personali dei dipendenti.....	6
TITOLO II – MESSAGGISTICA ISTANTANEA.....	6
Art. 8 – Attivazione e caratteristiche del servizio	6
Art.9 – Modalità di iscrizione e cancellazione dal servizio	6
DISPOSIZIONI FINALI.....	7
Art. 10 - Costi di gestione	7
Art. 11 - Privacy	7

TITOLO I – SOCIAL NETWORK

Art. 1 – Oggetto

1. Il Comune di Polaveno riconosce internet e i social network quali strumenti di comunicazione istituzionale volti a favorire la partecipazione della comunità e la manifestazione della libertà di pensiero e di opinione, come sancito dall'art. 21 della Costituzione italiana e dall'art. 10 della Convenzione europea per la salvaguardia dei diritti dell'uomo e delle libertà fondamentali.
2. Il sito istituzionale dell'Ente <https://www.comune.polaveno.bs.it/> è il principale depositario delle informazioni e delle comunicazioni d'interesse pubblico rivolte ai cittadini.
3. Il trattamento dei dati è svolto nel rispetto della normativa UE 2016/679 GDPR adottando idonee misure di sicurezza per la protezione dei dati.
4. Ai sensi dell'art. 2, comma 1 della Legge n. 150/2000 nell'ottica di una maggiore e più capillare informazione dei cittadini, il Comune di Polaveno ha scelto di attivare profili istituzionali su alcuni dei social network più diffusi ed utilizzati.
5. Il presente regolamento disciplina la gestione ed il funzionamento dei profili istituzionali del Comune di Polaveno nei diversi social network utilizzati. In particolare, esso definisce le principali regole di gestione relativamente alla social media policy esterna (regole di comportamento per l'utenza) e social media policy interna (norme e regole per il personale addetto alla gestione dei profili istituzionali e personali di social networking).
6. La presenza del Comune di Polaveno sui social network non ha l'obiettivo di sostituire i tradizionali strumenti di informazione e di comunicazione, bensì di integrarli e allargare il proprio bacino di utenza.
7. Attualmente gli account istituzionali al quale è iscritto il Comune di Polaveno sono:
 - a. Facebook.com – Pagina istituzionale Comune di Polaveno: [Comune di Polaveno | Facebook](#)
8. Le seguenti “policy” sono pubblicate interamente sul sito istituzionale <https://www.comune.polaveno.bs.it> e sulla pagina ufficiale che il Comune di Polaveno attiverà sui social network con collegamento ipertestuale (link) al documento ufficiale pubblicato, per intero, sul sito istituzionale. **L'adesione alla pagina comporta l'automatica accettazione delle presenti linee guida oltre a quelle generali della piattaforma.**

Art. 2 - Definizioni

1. Con l'espressione “*social network*” si intende il servizio informatico *on line* atto a realizzare reti sociali virtuali e a consentire agli utenti l'interazione mediante la condivisione di contenuti testuali, immagini, video e audio.
2. Ai fini del presente regolamento si intende inoltre per:
 - a) *amministratore del profilo*: il soggetto che in conformità alle regole di accesso di ciascun social network, può dar corso all'aggiornamento, alla condivisione e alla pubblicazione di contenuti, alla progettazione e allo sviluppo della pagina e all'utilizzo di tutte le funzioni consentite dal social network.
 - b) *post*: nel linguaggio di Internet, un messaggio testuale avente la funzione di opinione, commento o intervento, che viene pubblicato su una determinata piattaforma presente sul Web;
 - c) *postare*: scrivere una frase e/o scegliere una foto/video/contenuto e pubblicarli su un qualsiasi social network;
 - d) *mi piace/like*: pulsante riportato di default sotto l'elemento condiviso o pubblicato che, se attivato mediante click, è volto a far sapere al pubblico del social network il gradimento dell'utente verso

quell'elemento; per altri social esistono altre modalità come simboli o immagini che hanno lo stesso effetto di partecipazione positiva;

- e) *tag/taggare*: etichetta/etichettare una foto col nome di un amico registrato sul social network per rendere visibile tale foto anche all'amico che non segue, nella fattispecie, la pagina/account del Comune di Polaveno;
- f) *link/linkare*: collegamento/collegare un oggetto da un sito ad un altro;
- g) *Netiquette*: insieme di regole informali che disciplinano il buon comportamento di un utente sul web di Internet.
- h) *Upload*: caricare un file su un sito internet.
- i) *Spyware*: è un tipo di software che raccoglie informazioni riguardanti l'attività online di un utente senza il suo consenso, trasmettendole tramite Internet ad un'organizzazione che le utilizzerà per trarne profitto, solitamente attraverso l'invio di pubblicità mirata.
- j) *Ban/Bannare/Bannato*: mettere al bando/bandire/bandito; meccanismi che consentono di bandire un certo utente da una comunità virtuale, impedendogli di parteciparvi.
- k) *Topic*: La parola inglese topic significa discussione, argomento, oggetto, tema ed è ampiamente utilizzata anche in Italia in quanto sta ad esprimere il tema principale, l'argomento o discussione. Si utilizza la sigla OT cioè Off Topic (in italiano Fuori Tema) per etichettare un intervento come fuori argomento. L'off-topic è tendenzialmente considerato "sgradevole" in quanto costringe il lettore a digressioni e alla conseguente perdita del filo del discorso (in gergo tecnico: thread).
- l) *Flood*: generazione di grandi quantità di messaggi ripetuti a pochi secondi l'uno dall'altro che porta alla perdita dei messaggi precedentemente scritti dagli altri utenti e quindi il momentaneo inutilizzo del servizio. Spesso questa tecnica viene associata allo spamming per dare maggiore visibilità ai messaggi di spam. Possono essere presi provvedimenti come ban per ip o denuncia alla polizia postale.
- m) *Fake*: falso, contraffatto, alterato. Nel contesto social network si intende un mascheramento di identità.
- n) *profilo/account*: è la raccolta di tutte le foto, le notizie e le esperienze che raccontano l'Ente/organizzazione in ciascuno dei social network utilizzati. Il profilo comprende anche il diario;

Art. 3 - Finalità e contenuti

1. Il Comune di Polaveno utilizza i social network al fine di informare e comunicare le attività dell'Ente. Le pagine/account dell'Amministrazione hanno finalità istituzionali e perseguono obiettivi di interesse pubblico. Il Comune di Polaveno, attraverso i social network, garantisce la comunicazione, le informazioni di servizio, la promozione del territorio, oltre che informazioni su eventi, manifestazioni ed iniziative organizzate e/o patrocinate dal Comune stesso o comunque ritenute di interesse pubblico e diffonde informazioni atte a favorire l'accesso ai servizi da parte dei cittadini e la trasparenza dell'attività amministrativa.
2. I contenuti sulle pagine/account dell'Ente sono pertanto coerenti con le funzioni e gli obiettivi del Comune. I contenuti pubblicati sono di interesse generale e rispettano le norme sulla privacy.
3. Si specifica che i contenuti diffusi dall'Ente attraverso i propri canali di social network non sostituiscono gli obblighi di legge in materia di pubblicità e trasparenza né pregiudicano il diritto di accesso agli atti amministrativi, bensì hanno lo scopo di aggiungersi ad esse per rendere maggiormente incisiva l'attività di comunicazione dell'Ente.
4. L'eventuale presenza di spazi pubblicitari a margine dei contenuti pubblicati sui social network del Comune è gestita in autonomia dagli stessi social network e non è riconducibile al controllo dell'Amministrazione Comunale.

5. Il Comune di Polaveno si impegna a non pubblicare notizie, eventi e pubblicità varie riconducibili ad uno o più partiti politici. I contenuti pubblicati devono avere il requisito dell'interesse pubblico, per cui non è ammessa alcuna forma di pubblicità o promozione di interessi privati. I contenuti devono rispettare la privacy delle persone, evitando riferimenti a fatti o a dettagli privi di rilevanza pubblica e messaggi contenenti la diffusione non autorizzata di dati personali di terzi (indirizzi, e-mail, numeri di telefono, numeri di conto corrente, ecc.).

Art. 4 - Gestione delle pagine/account e modalità di accesso

1. L'individuazione dei social media di cui il Comune di Polaveno intende fare uso mediante iscrizione, adesione, apertura di un profilo o cancellazione è di competenza della Giunta Comunale.

2. Il gestore dei profili del Comune di Polaveno sui social media è il Sindaco in carica (il quale potrà avvalersi anche di persone appositamente incaricate) che rappresenta il soggetto incaricato di assicurare la progettazione e lo sviluppo della piattaforma nonché la continua pubblicazione di notizie e servizi relativi alla Pubblica Amministrazione.

3. Sono autorizzate ex officio alla pubblicazione di contenuti sui social media, nel rispetto dei limiti previsti dalle normative in vigore e nell'esclusivo ambito delle proprie competenze funzionali, i Responsabili di Area dell'Ente, i dipendenti assegnati all'ufficio Segreteria e gli Assessori ed i Consiglieri incaricati. Al di fuori della fattispecie di cui al presente comma, l'elenco delle persone autorizzate alla gestione delle pagine e all'inserimento di contenuti, viene individuato con separato provvedimento del Sindaco.

4. Al fine di pianificare l'attività, tutte le richieste di pubblicazione sui social devono essere trasmesse al gestore esclusivamente per via telematica (comprensivi di eventuali allegati o fotografie) in tempo utile, almeno 3 giorni lavorativi precedenti la data di prevista pubblicazione sulla pagina.

5. Nell'ambito della gestione delle pagine si precisa quanto segue:

a) Istanze e segnalazioni: per comunicazioni o problematiche personali e per segnalare disservizi gli utenti non possono introdurre un dibattito o una discussione sui social in uso al Comune, ma dovranno contattare il Comune mediante i canali ufficiali illustrati sul sito <http://www.comune.polaveno.bs.it>. A tale proposito si precisa che la pubblicazione di una richiesta di qualsiasi genere o di una segnalazione di disservizio tramite i social network non riveste carattere di ufficialità. Per l'inoltro di istanze ufficiali si rimanda alle modalità sopra indicate.

b) Moderazione: Le pagine sono moderate. La moderazione dei canali social del Comune avviene anche a posteriori ed è finalizzata unicamente al contenimento, nei tempi e nei modi ragionevolmente esigibili, di eventuali comportamenti contrari alle norme d'uso ed al presente Regolamento ed è facoltà dei moderatori di cancellare i contenuti o bloccare gli utenti. Il Comune si riserva, inoltre, il diritto di usare il blocco nei confronti di utenti con account palesemente falsi.

c) Spam: inviare spam tramite i messaggi privati è considerato particolarmente sgradito ed è punibile a discrezione dell'Amministrazione.

d) Uso dei social media nei momenti di emergenze o calamità naturali: in caso di emergenza o calamità naturali che colpiscono il territorio, soltanto i canali/profili istituzionali ufficiali dell'ente sono autorizzati a diffondere informazioni ai cittadini, di concerto con il Centro Operativo Comunale di Protezione Civile.

6. Gli incaricati del Sindaco e gli autorizzati ex officio, compatibilmente con le peculiarità strutturali di ciascun social media, provvedono a gestire le abilitazioni del profilo, ad effettuare le opportune comunicazioni, ad accreditarsi al servizio con "username" e "password", ad aggiornare i profili di accesso e ad ogni altro adempimento tecnico di cui al presente Regolamento.

7. Tenendo conto delle peculiarità di ciascun media e delle continue evoluzioni tecnologiche e normative, la Giunta Comunale ha facoltà di approvare delle policy di utilizzo integrative, sia a livello generale che specifiche per singolo media.

Art. 5 - Social media policy esterna

1. Con la social media policy esterna si vogliono delineare le regole fondamentali cui il cittadino deve attenersi per l'interazione con i canali social del Comune di Polaveno. L'accesso alle pagine/account dell'Amministrazione è libero ed aperto a tutti ma viene regolamentato come segue:

- a) ogni osservazione, commento e proposta deve riguardare l'argomento del post;
 - b) l'utente che interagisce può esprimersi liberamente in forma critica e propositiva, tuttavia non deve ricorrere in nessun modo a locuzioni o affermazioni volgari, bestemmie e turpiloqui in genere;
 - c) è vietato pubblicare commenti e/o materiali audio-video che presentino un linguaggio offensivo, ingiurioso, minaccioso, volgare;
 - d) sono vietati gli insulti di qualsiasi genere rivolti a personaggi pubblici o a soggetti privati; le eventuali critiche devono essere rispettose delle idee altrui e sempre nei limiti del commento e non dell'insulto; sono da evitare atteggiamenti sarcastici e denigratori in modo da rendere il clima delle discussioni il più sereno possibile;
 - e) sono vietati i contenuti lesivi della privacy o le informazioni che possano ledere la reputazione di terzi;
 - f) sono vietate apologie di ideologie politiche, religiose, qualsiasi enfattizzazione di superiorità di una razza, etnia, nazionalità, religione;
 - g) sono vietate discussioni che mostrino un evidente scopo propagandistico/elettorale e l'inserimento di link e/o commenti a carattere commerciale (scopo di lucro), ed in generale tutti quelli che non riguardano il territorio di Polaveno o la pubblica amministrazione in genere;
 - h) è vietata la pubblicazione di contenuti o link riconducibili a siti con contenuto pornografico, pedo-pornografico, worms, trojans, virus o malware in genere.
2. Ogni singolo utente dei suddetti servizi 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 fatto del servizio. La responsabilità si estende anche alla violazione degli accessi protetti, del copyright e delle licenze d'uso.
3. I canali social istituzionali non possono essere utilizzati per la presentazione di istanze, domande dirette all'Amministrazione o modulistica; per le segnalazioni o domande restano sempre a disposizione gli uffici e gli amministratori competenti che possono essere raggiunti tramite i canali ufficiali.

Art. 6 - Social media policy interna: gestione profili dell'Ente

1. La social media policy interna vuole regolare le modalità di gestione dei profili dell'Ente ed è destinato al personale dell'Amministrazione e agli altri soggetti incaricati ai sensi del presente regolamento.
2. L'incaricato che accede ad un qualsiasi social network del Comune di Polaveno con account istituzionale agisce in nome e per conto dell'Ente. Ogni argomento trattato deve essere condiviso e approvato dal Responsabile di settore e dal vertice politico.
3. Le pubblicazioni, oltre ad avere prerogativa di pubblico interesse, devono mostrare un linguaggio chiaro e consono al contesto del social network di riferimento ed alla specifica informazione da veicolare.

Art. 7 - Social media policy interna: gestione profili personali dei dipendenti

1. La social media policy interna vuole regolare, inoltre, le modalità d'uso privato, ossia il caso in cui il personale dipendente ed i collaboratori del Comune di Polaveno acceda a un social network con un account personale e per i propri interessi. In tal caso va considerato che la persona può essere comunque identificata dagli altri utenti del loro stesso social network come un dipendente della PA e, come tale, deve impegnarsi a mantenere un comportamento corretto e rispettoso dell'organizzazione presso la quale lavorano ed a specificare che le opinioni espresse hanno carattere strettamente personale e non impegnano in alcun modo l'Amministrazione.
2. Pertanto, oltre a quanto previsto dal D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 "Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici", i dipendenti ed i collaboratori del Comune di Polaveno dovranno considerare lo spazio virtuale del social network come spazio pubblico e non privato, in particolare per quanto riguarda il lavoro e le tematiche che attengono alla propria Amministrazione.

TITOLO II – MESSAGGISTICA ISTANTANEA

Art. 8 – Attivazione e caratteristiche del servizio

1. Il Comune di Polaveno attiva una linea di comunicazione con i propri cittadini attraverso l'applicazione di messaggistica istantanea **WhatsApp** (WhatsApp è un'applicazione di messaggistica multi-piattaforma che permette di inviare messaggi, foto, video, documenti e registrazioni vocali ad altri utenti via Internet utilizzando come identificativo il proprio numero di telefono). Il servizio viene denominato **WhatsApp Polaveno**.
2. Il servizio è rivolto a cittadini, anche non residenti, che intendono ricevere informazioni di interesse collettivo e di pubblica utilità, e può essere utilizzato per divulgare comunicazioni rapide in situazioni d'emergenza e aggiornamenti sui principali eventi del Comune di Polaveno. Il servizio **WhatsApp Polaveno** è un canale di comunicazione gratuito. I messaggi verranno inviati in modalità broadcast, quindi senza possibilità per i singoli utenti di vedere o controllare i contatti altrui.
3. La comunicazione è unidirezionale dal Comune al cittadino. Dunque il servizio informativo WhatsApp non può essere utilizzato per chiamate, messaggi o segnalazioni, a cui questo servizio non risponde. Per queste comunicazioni bisogna utilizzare gli altri mezzi messi a disposizione dall'Ente: telefono, e-mail, pec.

Art.9 – Modalità di iscrizione e cancellazione dal servizio

1. Per iscriversi al servizio è necessario accedere al sito istituzionale dell'Ente <https://www.comune.polaveno.bs.it/> alle comunicazioni "IN EVIDENZA" e seguire le istruzioni per raggiungere il link di iscrizione e attivare il servizio.
2. Con tale adempimento l'utente fornisce il proprio assenso all'attivazione del servizio del Comune di Polaveno di messaggistica istantanea WhatsApp. **L'adesione al canale WhatsApp Polaveno comporta l'automatica accettazione delle clausole del presente regolamento oltre a quelle generali della piattaforma.** Con l'iscrizione, l'utente dichiara di aver letto e accettato la presente policy e autorizza il Comune di Polaveno a trasmettere informazioni tramite WhatsApp.
3. Per rimuovere la propria iscrizione al servizio, l'utente dovrà cliccare su "Annulla iscrizione" presente nel menù impostazioni del canale stesso. L'iscrizione e la cancellazione dal servizio avranno

effetto immediato. Il servizio viene attivato in via sperimentale e potrà essere sospeso e/o cessato in qualsiasi momento senza preavviso.

DISPOSIZIONI FINALI

Art. 10 - Costi di gestione

1. All'entrata in vigore del presente regolamento, per il funzionamento e l'utilizzo dei social network non sono previsti dei costi di registrazione a carico dell'Ente.
2. Qualora le società proprietarie di tali siti dovessero prevedere costi (es. canoni annuali per il mantenimento dei profili o simili), la Giunta Comunale valuterà se mantenere o meno i profili e l'opportunità di stanziare o meno risorse finanziarie ad hoc.

Art. 11 - Privacy

1. Il trattamento dei dati personali degli utenti all'interno dei social network è regolato dai termini di servizio che ogni utente accetta al momento della registrazione.
2. In caso di pubblicazione all'interno dei canali social media del Comune di Polaveno di dati personali, dati sensibili o altre forme di violazione della privacy, (esempio riferimenti a informazioni o fatti personali o altri elementi che potrebbero consentire l'identificazione di persone) verranno rimossi senza avviso.
3. I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati, spediti direttamente ai gestori dei canali, saranno trattati nel rispetto del Regolamento Europeo UE 2016/679 e della Privacy policy in vigore ed attualmente disponibile sul sito del Comune stesso (<https://www.comune.polaveno.bs.it/istituzionale/note-legali-e-privacy-del-sito>).