

Regolamento per l'utilizzo del profilo istituzionale del Comune di Signa sui social network

Approvato con Delibera Consiliare n. __

INDICE

Art. 1 - Oggetto

Art. 2 - Definizioni

Art. 3 - Finalità e contenuti

Art. 4 - Gestione delle pagine/account e pubblicazione degli atti

Art. 5 - Social media policy esterna

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

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

Art. 8 - Privacy

Art. 9 - Costi di gestione

Art. 10 - Entrata in vigore

Art. 1 - Oggetto

1. Il Comune di Signa 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. 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 Signa ha scelto di attivare profili istituzionali su alcuni dei social network più diffusi ed utilizzati.

3. Il presente regolamento, sulla base delle linee guida del vademecum "Pubblica Amministrazione e Social Media" realizzato da Formez per il Ministero della Semplificazione e della Pubblica Amministrazione, disciplina la gestione ed il funzionamento dei profili istituzionali del Comune di Signa 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).

4. Attualmente gli account istituzionali al quale è iscritto il Comune di Signa sono:

a. Facebook.com – Pagina istituzionale Comune di Signa:

<https://www.facebook.com/comunesigna/>

b. Canale Youtube.com – Comune di Signa:

https://www.youtube.com/channel/UCIiKVXHq_yK72VB1gEJAjBA

c. Canale telegram della Polizia Municipale;

d. Canale telegram della Protezione Civile ;

Canali social non ancora operativi :

- Facebook -Pagina Protezione Civile <https://www.facebook.it/Protezione-Civile-Signa;>

- Sito internet Protezione Civile <https://www.protezionecivilecomunedisigna.it;>

5. L'iscrizione del Comune di Signa ad un nuovo o ulteriore social o l'istituzione di nuovo canale deve essere preceduta da approvazione da parte della Giunta comunale su proposta del Settore competente tenuto conto anche di quelle che sono le strategie di comunicazioni contenute nel Piano della Comunicazione che sarà redatto in linea con l'attuale organizzazione e struttura dell'Ente e sottoposto all'approvazione della Giunta comunale.

6. Qualora il Comune di Signa ritenesse opportuno iscriversi ad altri social network il presente regolamento potrà disciplinarne l'uso se ne sussistono i presupposti, ovvero se le caratteristiche di

una nuova iscrizione sono le medesime (gratuità del servizio e analoghe politiche di utilizzo). In caso di difformità di sostanza il presente regolamento dovrà essere aggiornato e integrato con specifico atto.

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 ed audio.
2. Ai fini del presente regolamento si intende inoltre per:
 - a) *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;
 - b) *postare*: scrivere una frase e/o scegliere una foto/video/contenuto e pubblicarli su un qualsiasi social network;
 - c) *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
 - d) *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 Signa;
 - e) *link/linkare*: collegamento/collegare un oggetto da un sito ad un altro;
 - f) *pagina*: è il luogo in cui aziende, marchi e organizzazioni (nella fattispecie il Comune di Signa) possono condividere le loro notizie e connettersi con le persone. Possono essere personalizzate pubblicando notizie, organizzando eventi, aggiungendo applicazioni e altro ancora. Le persone a cui piace la pagina/account del Comune di Signa, e i loro amici, possono ottenere gli aggiornamenti nella sezione Notizie;
 - g) *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;
 - h) *diario*: è il luogo in cui è possibile vedere i propri post o i post in cui si è stati taggati, visualizzati in ordine cronologico. Il diario fa anche parte del proprio profilo;
 - i) *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.

Art. 3 - Finalità e contenuti

1. Il Comune di Signa 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 Signa, 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 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.

Art. 4 - Gestione delle pagine/account e pubblicazione degli atti

1. Il titolare delle pagine/account del Comune di Signa è il Sindaco che individua un proprio staff di cui possono far parte dipendenti, o altri incaricati, anche esterni, quali gestori di tali pagine/account.

2. Il Sindaco pertanto con apposito provvedimento:

a) individua l'elenco delle persone autorizzate alla gestione delle pagine/account ed all'inserimento dei contenuti;

b) istituisce un gruppo di lavoro costituito dai Responsabili dei Settori o loro delegati; tale gruppo di lavoro in rete, anche attraverso incontri informali, e svolge il proprio ruolo sotto la direzione del personale del Settore 1 /e Staff del Sindaco.

Il gruppo di lavoro, che individua le priorità sulla base degli indirizzi dati dall'Amministrazione, si confronta per condividere il contenuto, il canale ed il periodo di diffusione delle informazioni su Iniziative, Provvedimenti, o altri atti adottati o che sono programmati dall'Amministrazione e ritenuti di rilievo, in maniera da garantire la pubblicazione delle notizie e la comunicazioni in linea con il piano di comunicazione dell'Ente.

3. Le credenziali sono in capo al Sindaco quale legale rappresentante dell'Ente.

4. I contenuti per le pubblicazioni delle pagine/account potranno essere proposti dai Responsabili di Settore, dagli Assessori, dai Consiglieri e dal Sindaco. Le richieste (comprehensive di eventuali allegati e fotografie) devono essere trasmesse, nei tempi utili ad una corretta pianificazione dell'attività, per via telematica al titolare delle pagine/account del Comune e ai gestori delle stesse in un apposito indirizzo di posta elettronica o altro canale ad esso dedicato;

5. La pubblicazione avviene in coerenza con la pianificazione dei contenuti determinata dai gestori delle pagine/account e dal titolare. Resta fermo che in caso di necessità di pubblicare notizie per eventi improvvisi, non preventivabili e che rivestono carattere di urgenza potranno, in quanto urgenti, essere pubblicati prontamente e direttamente dai singoli gestori ferma restando la condivisione immediata con il gruppo di lavoro.

Ogni pubblicazione potrà essere revisionata o adattata nella forma in modo da renderla più appropriata al contesto ed ai criteri tecnici di marketing e comunicazione propri dei diversi social network.

Sarà cura del gruppo di lavoro di coordinamento definire la pianificazione delle pubblicazioni sui diversi social network e darne comunicazione agli uffici e organi del Comune.

6. Nel rispetto del Regolamento UE n. 679/2016 non devono essere diffusi dati sensibili né giudiziari, pertanto, prima della pubblicazione, gli stessi nonché ogni altra informazione che permetta direttamente o indirettamente l'identificazione di determinate persone, dovrà essere rimossa.

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 Signa. 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 enfaticizzazione di superiorità di una razza, etnia, nazionalità, regione;
- 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 Signa o la pubblica amministrazione in genere;
- h) è vietata l'utilizzazione delle pagine/account come mezzo per pubblicizzare qualsiasi partito, esponente politico e/o sindacale; le comunicazioni scritte e le discussioni non dovranno essere in nessun caso di contenuto politico /propagandistico;
- i) l'utente che intende scrivere sulle pagine/account del Comune dovrà farlo con moderazione, evitando le reiterazioni che configurerebbero un abuso nell'utilizzo del servizio, a danno della rapidità interpretativa dello stesso;
- j) i link, ovvero i collegamenti ad altri siti web o contenuti, nonché le foto che possono essere inserite nella bacheca, devono essere di interesse generale o criticamente propositive;
- k) è vietata la pubblicazione di contenuti o link riconducibili a siti con contenuto pornografico, pedo-pornografico, worms, trojans, virus o malware in genere.

L'utente che riscontra uno dei comportamenti sopra citati, può segnalare l'illecito scrivendo all'indirizzo di posta elettronica istituito e dedicato a tale segnalazione.

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. L'Amministrazione si riserva la possibilità di oscurare o cancellare quanto pubblicato dagli utenti qualora si riscontrino violazioni del presente regolamento. I contributi meramente pubblicitari saranno rimossi.

4. Per coloro che dovessero violare ripetutamente queste condizioni o quelle contenute nelle policy degli strumenti adottati, l'Amministrazione 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 dell'ordine preposte.

5. Onde evitare la pubblicazione dei contenuti vietati come elencati al comma 1, o comportamenti non consoni sono adottati filtri predisposti dal social network: per esempio il filtro volgarità (a livello "forte") e moderazione della pagina in cui è possibile selezionare e bloccare parole ritenute offensive. Nel caso di reiterate violazioni e/o abusi il gestore del profilo provvederà a bloccare gli utenti responsabili delle stesse.

6. 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 (consegna a mano al Protocollo, invio tramite PEC, raccomandata AR, posta ordinaria o email).

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 di cui al comma 1 dell'articolo 4 del presente regolamento.

2. L'incaricato che accede ad un qualsiasi social network del Comune di Signa con account istituzionale, agisce in nome e per conto dell'Ente.

3. Gli incaricati e il titolare della gestione degli account social del Comune di Signa si occupano della programmazione dei contenuti da pubblicare. Gli incaricati della gestione degli account social del Comune di Signa si occupano del social media monitoring e del corretto funzionamento quotidiano dei singoli social. Ogni argomento trattato deve essere condiviso e approvato dal Responsabile di settore e dal vertice politico.

4. Le pubblicazioni, oltre ad avere prerogativa di pubblico interesse, devono mostrare un linguaggio chiaro, non confidenziale, e si devono adeguare nella forma più appropriata al contesto del social network di riferimento.

5. I canali social vengono monitorati e implementati dal lunedì al venerdì, fatta salva la necessità dell'Ente di pubblicare materiali anche al di fuori di questo orario.

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 del Comune di Signa acceda a un sito di social networking 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.

2. Pertanto, oltre a quanto previsto dal D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 – “Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici”, il personale dovrà 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. Allo stesso tempo è tenuto ad osservare un comportamento pubblico rispettoso dell'organizzazione presso cui lavora e nello specifico:

a) non può divulgare attraverso i social network informazioni riservate, come la corrispondenza interna, informazioni di terze parti di cui è a conoscenza (ad esempio partner, istituzioni, utenti, stakeholder, etc...) o informazioni su attività lavorative, servizi, progetti e documenti di cui è a conoscenza per ragioni d'ufficio;

b) fermi restando il corretto esercizio delle libertà sindacali e del diritto di critica, non è consentita la trasmissione e diffusione, di messaggi minatori ovvero ingiuriosi, commenti e dichiarazioni pubbliche offensive nei confronti dell'Amministrazione, riferiti alle attività istituzionali del Comune e più in generale al suo operato, che per le forme e i contenuti possano comunque nuocere all'Amministrazione, ledendone l'immagine o il prestigio o compromettendone l'efficienza;

c) deve rispettare la privacy dei colleghi;

d) ad eccezione di eventi pubblici che si svolgono presso la sede di lavoro non può divulgare foto, video, o altro materiale multimediale, che riprenda locali comunali e personale senza l'esplicita autorizzazione delle strutture e delle persone coinvolte;

e) non può aprire blog, pagine o altri canali a nome del Comune che trattino argomenti riferiti all'attività istituzionale del Comune;

f) non può utilizzare il logo o l'immagine del Comune di Signa su account personali.

3. La modalità d'uso privato di social networking non è consentita quando il dipendente è in servizio durante l'orario di lavoro.

Art. 8 - 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. I dati sensibili pubblicati in violazione della normativa sulla privacy saranno rimossi.

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

Art. 9 - Costi di gestione

1. Come da vigente regolamento dei social network ad ora utilizzati non sono attualmente previsti dei costi di registrazione o gestione.

2. Eventuali formalità che dovessero essere previste dagli Amministratori dei social network (es. canoni annuali per il mantenimento del nome del profilo) verranno prese in considerazione dalla Giunta Comunale che annualmente valuterà la determinazione degli oneri da sostenere per il mantenimento o il potenziamento dei profili.

Art. 10 - Entrata in vigore

1. Il presente regolamento entra in vigore dalla data di pubblicazione all'Albo Pretorio della relativa delibera di approvazione.
2. Dal momento dell'entrata in vigore del regolamento in oggetto si deve intendere abrogato il regolamento approvato con Delibera di Consiglio n. 33/2016.