

# COMUNE DI POGGIO NATIVO



REGOLAMENTO COMUNALE PER IL FUNZIONAMENTO E  
L'UTILIZZO DEGLI "ACCOUNT" ISTITUZIONALI DEL COMUNE DI  
POGGIO NATIVO SUI *SOCIAL NETWORK* E ALTRI SITI *WEB* DI  
MAGGIOR DIFFUSIONE

Approvato con Delibera di Consiglio Comunale n. 33 del 30.12.2020

## **INDICE**

Art. 1 - Oggetto del Regolamento e Obiettivo del Servizio

Art. 2 - Principi

Art. 3 - Contenuti degli account istituzionali

Art. 4 - Gestione degli account del Comune di Poggio nativo

Art. 5 - Modalità di Accesso agli account istituzionali

Art. 6 - Vigilanza e controllo

Art. 7 - Sospensione o Limitazione del Servizio

Art. 8 - Norme finali

Art. 9 - Glossario dei neologismi

Art. 10 – Entrata in vigore

## **Art. 1 - Oggetto del Regolamento e Obiettivo del Servizio**

Il Comune di Poggio Nativo riconosce Internet quale strumento fondamentale per raggiungere gli obiettivi di maggior trasparenza sugli atti, di maggior coinvolgimento dei cittadini alla vita sociale, politica ed istituzionale e di sempre più libero e semplice accesso alle informazioni. Questo riconoscimento del valore della Rete Web è esso stesso obiettivo primario del servizio, senza costi per la collettività, di informazione continua ai cittadini attraverso i social network in essa esistenti.

Oggetto del presente regolamento è la regolamentazione degli account istituzionali dell'Ente Comune di Poggio nativo sui social network di maggior diffusione (es.: facebook.com, twitter.com, Google, WhatsApp Web) e altri siti di grande diffusione (ad esempio youtube.com), con riguardo ai contenuti pubblicabili e alle metodologie per la loro pubblicazione.

## **Art. 2 – Principi**

Il Comune di Poggio nativo riconosce Internet ed i *social network* quale strumento fondamentale per l'esternazione della libertà di pensiero e di espressione così come sancito dall'art. 21 della Costituzione della Repubblica Italiana e dall'art. 10 della Convenzione europea per la salvaguardia dei diritti dell'uomo e delle libertà fondamentali.

L'Amministrazione identifica in internet e nei *social-network* un'opportunità per rafforzare la cittadinanza attiva e li considera un luogo di libero scambio ed accesso alle informazioni, senza alcuna discriminazione.

La pagina istituzionale del Comune di Poggio nativo sui *social network* costituisce una risorsa che deve essere utilizzata in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali dell'Ente ed è da intendersi, dunque, oltre al sito ufficiale, come fonte di informazione per finalità di promozione del territorio, documentazione ed informazione in generale.

Questo regolamento ha il fine di garantire la libertà di espressione e di pensiero della collettività, tutelando e condannando, al contempo, eventuali abusi o attività illecite accertate.

La Giunta Comunale propone le indicazioni e la strategia comunicativa, nonché le modalità di incentivazione del rispetto delle regole dettate dal presente regolamento.

Le attività di vigilanza e controllo del rispetto dei principi contenuti nel presente regolamento sono affidate al Responsabile del Settore responsabile dei servizi informatici e telematici, il quale può essere coadiuvato, nello svolgimento delle sue funzioni, da uno o più dipendenti comunali.

I soggetti di cui sopra assumeranno il ruolo di “Moderatori” ai sensi del successivo art. 4.

### **Art. 3 - Contenuti degli account istituzionali**

La presenza di canali istituzionali dell'Ente su tipologie di siti *web* di cui all'articolo 1 ha finalità puramente istituzionale. Pertanto i contenuti in essi inseriti saranno orientati a:

- Promuovere campagne informative di qualsiasi genere, escluse quelle politiche/promozionali di particolari gruppi politici
- Diffondere foto/video di eventi organizzati direttamente dal Comune di Poggio nativo o, in taluni casi di particolare rilevanza, anche solo co-organizzati o patrocinati
- Diffondere comunicati stampa, foto o video del Sindaco o di uno o più Assessori/Consiglieri da esso delegati che abbiano finalità istituzionali
- Informare la cittadinanza su: servizi (pubblici o privati in convenzione), scioperi, chiusure al traffico, modulistica, storia locale, iniziative, bandi, ecc.
- Finalità di *marketing* territoriale e di promozione del territorio e delle sue particolarità ed eccellenze, nonché archivio digitale di notizie e foto storiche
- Diffondere alcune delle decisioni assunte da Giunta Comunale e/o Consiglio Comunale che si riterranno di volta in volta strategiche e di interesse rilevante

Le comunicazioni scritte (sia da parte dell'Ente sia da parte degli internauti) non dovranno in nessun caso essere di contenuto partitico, poiché potrebbero ledere le rappresentanze consiliari e sono sottoposte alla regolamentazione nazionale della cosiddetta “*par condicio*”.

Rientra nel contenuto partitico ogni sorta di esplicito parteggiare e/o criticare una parte politica direttamente sugli account pubblici del Comune di Poggio Nativo.

Non rientrano nel contenuto partitico:

- gli eventuali ringraziamenti nei confronti di Sindaci, Assessori, Consiglieri Comunali, cittadini o associazioni per opere svolte nel corso del mandato;
- l'identificazione chiara della paternità a singoli, gruppi o partiti politici con riferimento a opere, fatti ed eventi.

E' vietato pubblicare *link* riconducibili a siti con contenuto pornografico o pedopornografico, virus e *spyware* in genere. Tale violazione comporterà la denuncia dell'utente alle autorità competenti per le attività illecite o illegali dallo stesso eventualmente compiute. L'utente è tenuto a risarcire i danni prodotti all'immagine istituzionale del Comune di Poggio nativo.

Sono vietati messaggi blasfemi, volgari, discriminatori per razza, religione e territori. Sono vietate tutte le forme pubblicitarie, eccetto, come già espresso per i commenti a contenuto politico, gli apprezzamenti, anche quelli autoreferenziali, purché non ingannevoli e non offensivi.

Il Comune di Poggio Nativo non risulterà invece responsabile di commenti di stampo politico che dovessero essere aggiunti con riferimento ad una notizia pubblicata, ma condivisa da altri utenti, ove tali discussioni avverranno sul profilo/pagina/gruppo di altri iscritti al *social-network*.

Qualsiasi associazione, iscritta all'elenco comunale o che svolge attività sul territorio può richiedere la pubblicazione di foto o video su uno dei canali di informazione telematica istituzionali scrivendo una mail all'indirizzo *sindaco@comune.poggionativo.ri.it* del Comune di Poggio nativo. La decisione sull'accoglimento della richiesta spetta ai "Moderatori" ai sensi del successivo art. 4.

Contenuti inviati da privati cittadini possono invece esser pubblicati solo previa approvazione da parte dell'Amministrazione comunale, ottenuta seguendo l'iter e i ruoli sopradescritti. In entrambi i casi, il Comune di Poggio nativo si impegna a citare pubblicamente la fonte del contenuto.

Il Comune di Poggio Nativo si impegna infine a non pubblicare notizie, eventi e pubblicità varie riconducibili ad uno o più partiti politici.

#### **Art. 4 - Gestione degli account del Comune di Poggio Nativo**

La gestione è in capo all'Assessore alla Comunicazione o al Sindaco, qualora la delega venga da quest'ultimo esercitata. L'Assessore o il Sindaco possono, con atto interno, delegare la gestione dell'account al Responsabile dell'Area a cui è assegnato il settore Comunicazione. Le *password* di accesso ai vari *account* sono in capo all'Assessore alla Comunicazione e al Sindaco, in qualità di rappresentante legale dell'ente proprietario dei suddetti *account*, il quale le condivide con il Responsabile dell'Area I Amministrativa e Affari generali e può fornirle ad uno o più assessori o dipendenti comunali anche di altre settori, qualora lo ritenga necessario.

L'iscrizione da parte degli internauti è sempre libera e segue le normali modalità previste dai siti ai quali il Comune iscrive un proprio *account* ed è pertanto indipendente dalla volontà comunale. L'interazione tra cittadini e *account* dell'Ente può, invece, (con l'esclusione del canale Youtube) essere filtrata all'origine e visionata dai moderatori, che predispongono l'istruttoria per un'eventuale risposta al cittadino che "posta" un qualsiasi commento e, conseguentemente,

decidono se permetterne la visibilità pubblica, secondo le strategie indicate dalla Giunta Comunale ed interpellandolo in caso di dubbio.

La decisione inerente l'eventuale rifiuto alla pubblicazione di un "messaggio/post" scritto da un'internauta iscritto agli account del Comune si basa sul rispetto di quanto contenuto in una nota di *disclaimer* pubblicata sulla pagina "Facebook", nonché sulla seguente netiquette:

- Domande - Per comunicazioni o problematiche personali e per segnalare disservizi gli utenti sono pregati di non aprire *topic* sulla pagina del Comune di Poggio nativo, ma di contattare il Comune mediante *mail* all'indirizzo: sindaco@comune.poggionativo.ri.it;
- Moderatori - Gli account sono moderati. I moderatori potranno modificare, cancellare, permettere o negare la pubblicazione dei messaggi. Lo faranno solo nel caso in cui contengano parolacce, insulti, bestemmie, attacchi personali, materiale pornografico, affermazioni razziste, provocazioni inutili, comunicazioni politiche e altro che possa offendere gli altri utenti. Verranno anche cancellati messaggi di tipo "flood" (molti messaggi identici, ripetuti) o perfettamente inutili.

Tutti questi interventi verranno attivati a discrezione dell'Amministrazione secondo le strategie indicate dalla Giunta Comunale. Eventuali chiarimenti sulle moderazioni vanno richiesti in forma privata via messaggio privato o mail o P.E.C. comunale.

- *Ban* degli utenti: i moderatori potranno procedere "bannando" gli utenti in caso di violazioni gravi o ripetute delle norme contenute nel presente regolamento, riservandosi di denunciare alla polizia postale eventuali comportamenti rilevanti a norma di legge.
- *Maiuscole* e *Abbreviazioni* - È vietato scrivere utilizzando tutte maiuscole. Su Internet equivale a gridare, infastidendo il lettore. Ugualmente, è vietato postare utilizzando ripetutamente compressioni lessicali non tipiche della lingua italiana tipo "x", "cmq", "ke" o simili, così come scrivere ripetutamente in lingue straniere
- *Restrizioni* - È espressamente vietato discutere di tematiche illegali e inserire *link* a materiale illegale e/o protetto da *copyright*, di qualsiasi natura esso sia; eventuali messaggi di questo tipo verranno immediatamente rimossi. Onde evitare problemi di natura legale, qualsiasi *thread* che dovesse contenere calunnie o diffamazioni verso persone fisiche o giuridiche terze sarà immediatamente cancellato senza preavviso, e l'utente bannato (a discrezione dei moderatori).

- *Spam* - È fatto divieto assoluto di fare pubblicità a siti di guadagno *online* ed inviare *spam* tramite i messaggi privati è considerato particolarmente sgradito. Gli utenti potranno essere bannati a discrezione dei moderatori, o denunciati in caso di violazioni di legge.
- Pubblicità - è vietato proporre reiteratamente la pubblicazione di contenuti pubblicitari, promozionali ecc. relativi ad attività commerciali e a scopo di lucro. Le violazioni verranno trattate come in caso di *spam*.
- *Fake* - Sebbene sia consentito iscriversi a *Facebook* con più *account*, questi non devono essere sfruttati per violare il regolamento e causare fastidio agli altri utenti. Comportamenti di questo tipo saranno puniti col *ban* del *fake* e con eventuali provvedimenti a carico dell'utente originale. È fatto divieto di utilizzare altri *account* per frequentare la pagina *Facebook* del Comune durante un *ban*: in situazioni del genere i *fake* verranno bannati a tempo indeterminato e verrà allungato il *ban* dell'utente originale.
- *Flood* – si intende per *flood* la pubblicazione ripetuta di messaggi identici o di contenuto sostanzialmente uguale. Il *ban* per *flood* verrà preceduto da un avviso da parte dei moderatori: tuttavia, un utente appena rientrato da un *ban* si considera già sufficientemente avvisato, e verrà pertanto bannato immediatamente se persistesse nell'inviare messaggi inutili.

#### **Art. 5 - Modalità di Accesso agli account istituzionali**

Il presente articolo dettaglia le modalità di accesso di ciascuno dei siti sui quali il Comune ha aperto o ha la facoltà di aprire un account istituzionale.

##### **FAN-PAGE FACEBOOK**

L'iscrizione alla pagina dell'Ente è libera. Qualsiasi internauta iscritto a *Facebook*, accedendo a questo *link*, può cliccare sul cosiddetto bottone "*mi piace*" (diventando "*fan*" della pagina), leggere tutti gli aggiornamenti della pagina e interagire con i contenuti pubblicati.

Qualsiasi utente può scrivere dei *post* (filtrati come descritto all'art. 4), può commentare foto o notizie o qualsiasi altra tipologia di comunicazione prevista liberamente (con un filtro a posteriori) con riserva di controllarne i contenuti (solo in giorni feriali e di apertura degli uffici comunali), può "taggare" altre persone in commenti o foto, può condividere qualsiasi contenuto, può mandare messaggi privati diretti al Comune (tutto ciò fatto salvo quanto contenuto all'art. 4).

Tutti i contenuti della pagina sono pubblici per tutti gli iscritti a *Facebook* anche non fan della pagina.

##### **PROFILO TWITTER**

Qualsiasi internauta iscritto a *Twitter* può decidere liberamente di diventare “*follower*” delle notizie ivi pubblicate. I contenuti sono comunque pubblici e visionabili dai non “*follower*”, ma per essi diviene impossibile l'interazione diretta con la pagina di *Twitter* del Comune di Poggio nativo.

Per snellire la gestione delle piattaforme *online*, il profilo su *Twitter* potrebbe essere direttamente collegato al profilo *Facebook*; pertanto, il primo potrebbe non venire aggiornato direttamente e consultato dal gestore quotidianamente, ma potrebbe raccogliere tutte le informazioni man mano pubblicate sulla pagina *Facebook* che vengono automaticamente travasate in maniera sintetica secondo le regole del sito *twitter.com* (quindi con un massimo di 140 caratteri spazi inclusi per notizia) e vengono “*linkate*” all'indirizzo di origine su *Facebook*. Per favorire lo sviluppo di questa piattaforma il Comune di Poggio nativo diventerà a sua volta “*follower*” solo degli account “istituzionali” di altri comuni, province, regioni, enti pubblici e di profili “news” di media locali o sovralocali.

#### CANALE YOUTUBE

Qualsiasi utilizzatore di internet può in questo caso accedere al canale *youtube*, ma solo gli iscritti a *youtube@gmail.com* possono iscriversi al canale stesso e riceverne gli aggiornamenti.

Considerando l'enorme bacino potenziale di utenti che possono accedere liberamente a tale servizio, questo canale non viene considerato come avvicinamento e scambio di informazioni tra pubblica amministrazione e cittadini, ma solo come luogo per pubblicare video inerenti a:

- sensibilizzazione al rispetto della cosa pubblica con video registrati dalle telecamere di videosorveglianza (deiezioni canine, fenomeno dei *writers*, atti vandalici, ecc.);
- annunci istituzionali video di Sindaco e/o Assessori; video di eventi patrocinati o organizzati dall'Ente Locale.
- Pubblicazioni delle sedute dei Consigli Comunali videoregistrate.

Ciò premesso, ad ogni eventuale futuro inserimento di video sul Canale *Youtube*, l'Amministrazione selezionerà la voce prevista secondo la quale ogni commento deve essere approvato prima di comparire pubblicamente. In ogni caso, viste le premesse su tale canale, il Comune di Poggio nativo non interverrà mai per rispondere ad eventuali domande o chiarimenti degli internauti, che dovranno essere inoltrate attraverso i canali ufficiali email o PEC.

#### WHATSAPP



Oltre ai consueti canali di comunicazione e l'introduzione dei social network, il Comune di Poggio Nativo potrà contare anche sull'applicazione Whatsapp che metterà in contatto l'Amministrazione Comunale ed i cittadini. Gli utenti potranno ricevere direttamente informazioni dal Comune di Poggio Nativo, chiedendo informazioni attraverso Whatsapp, la chat testuale più diffusa al mondo che permette l'invio e la ricezione di messaggi di testo ma anche immagini, allegati, o piccoli clip video. Questo servizio ha anche lo scopo di trasmettere via smartphone informazioni di pubblica utilità o d'emergenza, sfruttando la velocità e capillarità della App, a coloro che vorranno iscriversi. Il cittadino chiederà l'iscrizione alla lista broadcast (nessun utente potrà vedere i contatti altrui garantendo la privacy) al numero che sarà stabilito dalla P.A. con il seguente testo: "Iscrivimi" e in questo caso si riterrà conseguentemente accettata le policy del servizio. Da questo momento il cittadino riceverà le notizie di pubblica utilità (orario uffici, emergenze, cambi di orario di eventi, viabilità, scadenze, bandi, ecc), oppure se preferisce non essere contattato in qualsiasi momento può cancellarsi dalla lista con un semplice messaggio di rinuncia "Cancellami".

#### ALTRI SOCIAL NETWORK

Nel caso futuro di iscrizione del Comune di Poggio Nativo a nuove piattaforme o ad altre ad oggi presenti, ma non considerate strategiche, il presente regolamento demanda alla Giunta di adottare una presa d'atto d'iscrizione a un ulteriore sito-web con un account istituzionale dell'ente che conformi la sua presenza online ai dettami del presente atto o aggiunga eventuali dettagli al momento non mappabili al presente articolo 5.

#### **Art. 6 - Vigilanza e controllo**

L'attività di vigilanza e controllo è totalmente riconducibile all'attività di filtraggio ed analisi dei messaggi che arrivano tramite le piattaforme dei *social*. Tale attività è demandata ai moderatori come individuati ai sensi degli artt. 3 e 4 del presente regolamento.

Tali figure agiscono secondo i dettami del presente regolamento, secondo le strategie indicate dal dall'Amministrazione Comunale e secondo le più comuni regole del buon senso nel rispetto dei principi di trasparenza, democraticità, rappresentatività delle forze politiche e non appesantimento del procedimento amministrativo.

La decisione di rimuovere e bloccare gli eventuali internauti indisciplinati è generalmente attuata in concomitanza al secondo richiamo scritto mediante messaggio privato (se l'internauta prevede possibilità di riceverne) dopo aver commesso attività online in contrasto col presente

regolamento. Tale decisione non comporta oneri informativi e motivazionali a carico del Comune né nei confronti dell'utente né nei confronti delle rappresentanze politiche in seno al Consiglio Comunale né nei confronti di tutti gli altri iscritti alla pagina.

Laddove un utente non acconsenta a ricevere messaggi privati dalla Pagina del Comune, sarà immediatamente rimosso dagli iscritti alla pagina alla prima occasione di comportamento in contrasto col presente regolamento.

#### **Art. 7 - Sospensione o Limitazione del Servizio**

Il servizio potrà essere limitato durante le pause estive e natalizie, o in altri particolari periodi lavorativi, opportunamente comunicate agli utenti sulle piattaforme on-line stesse. Il servizio sarà altresì limitato durante i periodi di campagne elettorali politiche, regionali o provinciali. Il servizio sarà completamente sospeso, fatta salva la pubblicazione delle liste elettorali, dei candidati sindaci, dei programmi e delle informazioni generali sul voto, durante il periodo di campagna elettorale per le elezioni comunali.

#### **Art. 8 - Norme finali**

All'entrata in vigore del presente regolamento, per il funzionamento e l'utilizzo degli Account sui Social Network e altri siti web non sono previsti costi di registrazione o gestione a carico dell'Ente. Qualora le società proprietarie di tali siti dovessero prevedere costi (es. canoni annuali per il mantenimento dei profili o simili) la Giunta Comunale valuterà in seguito l'opportunità di stanziare o meno risorse finanziarie ad hoc.

Per quanto non previsto in questo Regolamento, si rimanda alle norme nazionali, in particolare:

- D.Lgs 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali";
- Regolamento UE 2016/679;
- Legge 241/1990 e s.m.i. "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi"
- D.Lgs 267/2000 "Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali"
- Legge 28/2000 e s.m.i. "Disposizioni per la parità di accesso ai mezzi di informazione durante le campagne elettorali e referendarie e per la comunicazione politica"

#### **Art. 9 - Glossario dei neologismi**

- *Social network*: siti-web ad iscrizione libera e gratuita ove può avvenire un'interazione tra iscritti a fini informativi, di passatempo, ricreativi, politici, religiosi e di qualsivoglia tipologia. Postare: scrivere una frase di qualsiasi tipo su un social network e pubblicarla. Contenuto: qualsiasi informazione, foto, filmato, file, link, ecc. che può essere oggetto di pubblicazione telematica.
- Taggare: "etichettare" una foto col nome di un amico per renderla visibile anche all'amico che non segue, nella fattispecie, la pagina Facebook del Comune di Poggio nativo.
- Follower: letteralmente "inseguitore", è un iscritto a un profilo Twitter di un altro utente.
- Re-twittrare: rendere un post su Twitter visibile ai propri followers che non sono a loro volta followers, nella fattispecie, dell'Account del Comune di Poggio nativo
- Linkare, linkato, condiviso: collegare e rendere quindi un contenuto disponibile con maggior semplicità da un sito a un altro, o da un profilo all'altro.
- Disclaimer: è generalmente un'affermazione tesa a definire o delineare l'estensione, i diritti e gli obblighi tra due o più soggetti coinvolti in una relazione legalmente riconosciuta. In particolare, il termine "disclaimer" si applica principalmente nei casi in cui la suddetta relazione implica un certo livello di rischio o di incertezza per almeno uno dei soggetti coinvolti; il disclaimer tende a circoscrivere e definire tali rischi.
- Upload: caricare contenuti e renderli disponibili telematicamente a tutti o a gruppi di utenti.
- 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.
- Ban/Bannare/Bannato: punire un utente indisciplinato non consentendo più ad esso di interagire con un account con il quale è in contatto

### **Art. 10 - Entrata in vigore**

Il presente Regolamento entra in vigore dopo la prescritta approvazione da parte del Consiglio Comunale, trascorsi 15 giorni dalla pubblicazione sull'Albo pretorio comunale. Per quanto non espressamente specificato dal presente Regolamento si rimanda alla normativa vigente ed alle ordinanze comunali.