

COMUNE DI LEGNARO

Provincia di Padova

REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DELLE FORME DI COMUNICAZIONE VIRTUALE E DELL'USO DEI CANALI SOCIAL ISTITUZIONALI

approvato con atto di C.C. n. 06 del 11/03/2021

in vigore dal 13/03/2021

COMUNE DI LEGNARO

REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DELLE FORME DI COMUNICAZIONE VIRTUALE E DELL'USO DEI CANALI SOCIAL ISTITUZIONALI

(approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 06 del 11/03/2021)

INDICE

Articolo 1 – Oggetto.....	2
Articolo 2 – Gestione degli account istituzionali attivati presso social network e degli strumenti di comunicazione virtuale.....	2
Articolo 3 – Regole di utilizzo.....	3
Articolo 4 – Vigilanza sui contenuti e responsabilità.....	5
Articolo 5 – Servizio di messaggistica broadcast.....	6
Articolo 6 – Costi.....	6
Articolo 7 – Trattamento dei dati personali.....	6
Articolo 8 – Entrata in vigore e disposizioni finali.....	6
ALLEGATO A.....	6

Articolo 1 – Oggetto

1. Il Comune di Legnaro riconosce il web ed in particolare i social network quale strumento fondamentale per raggiungere obiettivi di maggior trasparenza dell'attività amministrativa e maggior coinvolgimento dei cittadini nella vita sociale, politica ed istituzionale. Tali modalità costituiscono inoltre diretta esplicazione della libertà di pensiero e di espressione sanciti 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.
2. La realizzazione di account istituzionali attivati presso social network, costituisce un'interfaccia complementare ai tradizionali strumenti di comunicazione e una modalità idonea per garantire un'efficace e tempestiva comunicazione e partecipazione con i cittadini, nonché un'importante fonte di informazioni che consente di dare visibilità e promuovere eventi, notizie e peculiarità del territorio.
3. Con l'espressione "social network" si intende una versione telematica delle "reti sociali", ovvero una delle forme più attuali ed evolute di comunicazione che riunisce un qualsiasi gruppo di persone connesse tra loro da diversi legami sociali.
4. Il presente regolamento disciplina le modalità di funzionamento e di gestione delle forme di comunicazione virtuale e dell'uso degli account istituzionali attivati presso social network definendo le modalità di pubblicazione e di accesso ad ogni informazione in esso contenuta, nonché la gestione degli stessi

Articolo 2 – Gestione degli account istituzionali attivati presso social network e degli strumenti di comunicazione virtuale

1. Gli account istituzionali attivati presso social network dal Comune di Legnaro, sono rinvenibili all'allegato A del presente regolamento, aggiornato secondo le indicazioni del Gestore degli account ovvero dal Social Media Manager e recepite dalla Giunta Comunale.
2. Lo spazio istituzionale sui social network non vuole sostituirsi alle competenze specifiche degli uffici comunali e potrà non rispondere alle segnalazioni e richieste informative di carattere generale. Alle richieste relative ai post pubblicati verrà eventualmente fornito riscontro, sentiti gli uffici interessati.
3. Gli account istituzionali attivati presso social network:
 - a) hanno finalità prettamente istituzionali, pertanto i contenuti inseriti sono orientati a:
 - a. promuovere campagne informative di qualsiasi genere, escluse quelle prettamente politiche promozionali di gruppi politici;
 - b. diffondere e pubblicizzare iniziative, eventi ed attività organizzati dal Comune, dalla Provincia, dalla Regione, e da qualsiasi altra Istituzione o Ente Pubblico che si ritenesse utile;
 - c. diffondere e pubblicizzare iniziative, eventi ed attività organizzati da gruppi/enti/associazioni che abbiano ricevuto il patrocinio da parte dell'Ente e di altro Ente/Istituzione pubblica;
 - d. diffondere e pubblicizzare iniziative, eventi ed attività organizzati da gruppi/enti/associazioni di carattere sociale, culturale, sportivo, associativo, di promozione del territorio e del turismo;
 - e. informare la cittadinanza su: servizi (pubblici o privati in convenzione), scioperi, chiusure scuole, comunicazioni di pubblico servizio, ecc.;

- f. finalità di marketing territoriale, promozione del territorio, informazioni turistiche e culturali;
 - g. pubblicizzare decisioni assunte dalla giunta comunale e/o dal consiglio comunale che si riterranno particolarmente importanti o rilevanti;
 - h. pubblicizzare interventi e comunicazioni della Giunta comunale e/o del Sindaco su temi relativi alla vita e alla attività amministrativa e istituzionale svolta, sulle linee programmatiche di mandato, e su quanto ritenuto amministrativamente opportuno di essere comunicato;
- b) sono utilizzati in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali dell'Ente e sono da intendersi complementari al sito web istituzionale, non si sostituiscono alle competenze specifiche degli uffici comunali e le richieste ovvero le segnalazioni ad essi indirizzati non integrano procedimenti amministrativi;
 - c) possono essere utilizzati ai fini della comunicazione istituzionale anche per la pubblicità e diffusione delle adunanze pubbliche degli organi dell'Ente ovvero di cerimonie e celebrazioni istituzionali, in modalità live-streaming ovvero con la pubblicazione a posteriori della registrazione.
 - d) non sostituiscono gli obblighi istituzionali di pubblicità e trasparenza;
4. La comunicazione istituzionale si svolge nel rispetto della L. 150/2000 e della Direttiva n. 8 del 26 novembre 2009 del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione e in ossequio al Vademecum emanato dal Ministero della Pubblica Amministrazione nel dicembre 2011, in base alla Direttiva da ultimo citata.
 5. I canali e le pagine social di comunicazione virtuale, possono essere utilizzati ai fini della comunicazione istituzionale anche per la pubblicità delle assemblee amministrative, quali il Consiglio Comunale, in modalità live-streaming ovvero con la pubblicazione a posteriori della registrazione, in forza dell'art. 73 del di 18/2020, convertito in legge n. 27 del 24 aprile 2020.

Articolo 3 – Regole di utilizzo

1. Ogni comunicazione pubblicata sugli account istituzionali attivati presso social network ha carattere “pubblico”, cioè è fruibile e commentabile nell'ambito dei livelli di partecipazione e interazione stabiliti dall'Ente tramite le policy del presente regolamento.
2. Ciascun utente che accede o interagisce con tali canali è consapevole di essere personalmente responsabile dei contenuti inseriti e delle conseguenze giuridiche di dichiarazioni e comportamenti.
3. L'accesso agli account istituzionali dell'Ente attivati presso social network è libero, ed è possibile seguire e interagire con l'account istituzionale attivato, leggere gli aggiornamenti e condividere i contenuti (interazione indiretta).
4. L'interazione con i contenuti pubblicati, attraverso commenti pubblici o messaggi privati (interazione diretta) è regolata dalla moderazione di un Social Media Manager ovvero dai Gestori dell'account, individuati come da successivo articolo 4, con il supporto dell'Ufficio preposto dell'Ente, secondo le modalità indicate nei successivi commi.
5. Gli account istituzionali potranno operare anche con inibizione degli strumenti di interazione diretta ovvero inserire filtri di moderazione automatica se disponibili.
6. La moderazione avviene a posteriori, ovvero in un momento successivo all'invio dei messaggi di interazione pubblici e può essere preventiva (nei casi in cui il social network consenta una valutazione che precede la pubblicazione) ovvero differita (nei casi in cui il social network

non consenta una mediazione preventiva) ed è diretta e finalizzata unicamente al contenimento, nei tempi e nei modi ragionevolmente esigibili, di eventuali comportamenti contrari alle norme d'uso. Essa si estrinseca nella valutazione della corrispondenza del messaggio alle condizioni di cui al comma 7. Non saranno pubblicati o verranno rimossi tutti i commenti che violino le condizioni esposte in questo documento.

7. L'utente che decide di interagire con gli account istituzionali attivati potrà liberamente esprimersi in forma critica o propositiva, nei limiti delle condizioni di seguito indicate, ed è comunque sempre ritenuto responsabile civilmente e penalmente, dei commenti che invia e delle opinioni che esprime:
 - a) i commenti alle notizie pubblicate devono essere attinenti all'argomento a cui si riferiscono; i cosiddetti contenuti “off topic”, ossia non attinenti e/o esplicitamente pretestuosi, non sono consentiti e potranno essere eliminati;
 - b) i contenuti devono essere di interesse generale, non è consentito utilizzare gli spazi in account istituzionali per affrontare casi personali né di allargare la discussione in modo indiscriminato; non sono ammessi dettagli privi di rilevanza pubblica e che ledano la sfera personale di terzi;
 - c) i contenuti devono essere moderati, evitando le reiterazioni, anche da profili fake, commenti scritti per disturbare la discussione (es: “trolling” o “flame”), che configurerebbero un abuso dell'utilizzo del servizio stesso, rispettare le opinioni altrui ed esprimere le opinioni con correttezza e per quanto possibile con dati verificabili e oggettivi;
 - d) non possono essere inserite in alcun caso locuzioni o affermazioni scurrili, bestemmie o turpiloqui in genere, che possono ledere l'immagine del Comune di Legnaro e delle sue Amministrazioni, delle Istituzioni pubbliche, singoli cittadini, categorie sociali e professionali, nonché urtare la sensibilità della comunità presente sotto ogni aspetto personale;
 - e) non sono tollerati insulti, contenuti discriminatori, offensivi, volgari, violenti o inappropriati, misogini, sessisti, che ledono la dignità delle persone - delle donne - della comunità LGBT+, che presentano apologie di ideologie politiche, religiose, di genere, o qualsiasi enfattizzazione di superiorità di una razza, etnia, nazionalità, religione o credo religioso, genere;
 - f) i contenuti devono rispettare sempre la privacy delle persone e non possono presentare dati sensibili e/o la diffusione non autorizzata di dati personali;
 - g) non è consentita alcuna forma di pubblicità, spam o promozione di organizzazioni con finalità commerciali, ad eccezione di riferimenti, a mero scopo promozionale, dei prodotti tipici del territorio, nonché i contenuti che violano il diritto d'autore né l'utilizzo non autorizzato di marchi registrati;
 - h) non è consentito utilizzare gli account istituzionali come mezzo per pubblicizzare un partito od un esponente politico, anche attraverso l'inserimento di comunicazioni o condivisione di discussioni o attraverso link, di contenuto politico, propagandistico o con riferimento a personaggi del mondo politico;
 - i) è vietato l'inserimento di link o altra modalità di rinvio a siti con contenuto pornografico, pedopornografico, worms, trojans, virus o altro malware/virus in genere;
 - j) è vietato eludere le condizioni di cui al presente comma celando parte delle parole con asterischi, puntini di sospensione, sigle, acronimi o legando assieme più parole.

- k) sono in ogni caso da evitare atteggiamenti sarcastici e denigratori, in modo da rendere il clima delle discussioni il più sereno e costruttivo possibile.
- 8. Potranno essere segnalati ai singoli social network e bloccati gli utenti che non rispettano il presente regolamento.
- 9. In ordine alle azioni di cui ai precedenti commi 7) e 8), il gestore della pagina potrà per quanto possibile documentare gli abusi e riportarli tempestivamente, tramite anche semplice comunicazione, al Sindaco e/o alla Giunta Comunale, al fine di valutare eventuali provvedimenti.

Articolo 4 – Vigilanza sui contenuti e responsabilità

1. Ogni singolo utente del suddetto servizio 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. L'utente è tenuto a risarcire gli eventuali danni all'immagine istituzionale del Comune. La responsabilità si estende anche alla violazione degli accessi protetti, del copyright e delle licenze d'uso e a tutto quanto altro sarà evidenziato.
2. Tutti gli utenti sono invitati a collaborare nel monitoraggio e nella segnalazione di eventuali comportamenti non compatibili con il presente regolamento.
3. Il controllo e la verifica di quanto disposto nel presente disciplinare, è posto in capo del Social Media Manager ovvero del Gestore del servizio, con il supporto dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, che agirà secondo quanto previsto al precedente articolo 3.
4. I canali social possono essere gestiti dal Sindaco, dagli Assessori / Giunta comunale, dal personale individuato interno all'Ente e dal Social Media Manager; queste figure (Gestori degli account), con la collaborazione degli uffici dell'Ente, assicurano l'uso, la progettazione e lo sviluppo delle piattaforme, nonché il loro aggiornamento, garantendo un servizio informativo.
5. La Giunta Comunale, con apposito provvedimento, può individuare le persone autorizzate alla gestione dei canali e all'inserimento dei contenuti, attribuendo loro le relative funzioni operative di accesso e aggiornamento. È discrezione dell'Amministrazione poter individuare un Social Media Manager al fine di garantire un servizio di qualità, anche con impegno economico.
6. Il Social Media Manager è una figura, adeguatamente formata, individuata nell'ambito della struttura dell'Ente ovvero con incarico esterno. Tale figura sarà individuata con apposito atto, indicando anche le responsabilità attribuite.
7. La gestione degli account istituzionali si configura come l'insieme delle seguenti attività, attuate con trasparenza e informalità di linguaggio, oltre alle attività di moderazione e controllo di cui ai precedenti articoli:
 - a) pubblicazione e aggiornamento di contenuti, gestione commenti, interazione con gli utenti, gestione accesso e ruoli di altri soggetti preventivamente autorizzati;
 - b) valutazione delle informazioni e dei contenuti da pubblicare, proposte dagli Uffici dell'Ente e dalla Giunta Comunale, dei tempi e delle strategie per la diffusione e valorizzazione degli stessi;
 - c) provvedere alla rimozione e/o modifica di contenuti;
 - d) rispondere, previa assunzione degli opportuni approfondimenti presso gli uffici competenti e gli amministratori, alle richieste e commenti degli utenti;
 - e) apportare modifiche e aggiornamenti ai contenuti pubblicati.

8. Tutte le richieste di pubblicazione e modifica dei contenuti pubblicati, interne ed esterne, devono essere trasmesse da terzi esclusivamente per via telematica all'indirizzo mail istituzionale dedicato e indicato nell'allegato A del presente regolamento.
9. La presentazione di denuncia all'Autorità Giudiziaria e/o alla Polizia Postale è posta in capo all'Amministrazione Comunale.

Articolo 5 – Servizio di messaggistica broadcast

1. Quale forma di comunicazione virtuale il Comune di Legnaro può attivare uno o più servizi di messaggistica istantanea, anche in app, finalizzate a fornire ai cittadini e ai non residenti che intendono essere aggiornati, qualsiasi informazione di pubblica utilità, quali scadenze comunali, modifiche alla viabilità, eventuali stati di emergenza, iniziative ed eventi in programma nel Comune.
2. Il servizio di comunicazione è gratuito ed effettuato in modalità broadcast, quindi senza possibilità per i singoli utenti iscritti di vedere o controllare i contatti altrui.
3. I servizi di messaggistica attivati sono inseriti nell'allegato A del presente regolamento.
4. L'accesso ai servizi è regolato dalle indicazioni e linee guida dello specifico servizio attivato.

Articolo 6 – Costi

1. L'attivazione degli account istituzionali presso social network e dei servizi di comunicazione virtuale potrà prevedere costi di attivazione e gestione, che saranno a carico del bilancio comunale previa valutazione dei principi di efficienza, efficacia ed economicità.

Articolo 7 – Trattamento dei dati personali

1. Il trattamento dei dati personali relativi all'iscrizione degli utenti dei singoli social network utilizzati è esclusivo appannaggio delle policy in uso sulle piattaforme.
2. I dati sensibili all'interno degli account istituzionali presso social network verranno rimossi.
3. Il titolare del trattamento dei dati personali per l'esecuzione dei servizi di comunicazione virtuale è il Comune di Legnaro. I dati saranno trattati esclusivamente per l'esecuzione delle operazioni relative alla connessione del servizio e dei canali social del Comune. A tal fine i dati potranno essere trasmessi a soggetti terzi che svolgono funzioni strettamente connesse e strumentali all'operatività del servizio. Il trattamento sarà effettuato attraverso l'utilizzo di strumenti informatici, telematici o cartacei per i quali sono impiegate misure di sicurezza idonee a garantirne la riservatezza e ad evitarne l'accesso a soggetti non autorizzati. In qualunque momento l'iscritto può far valere i diritti previsti dal Reg. UE 2016/679 ("GDPR").

Articolo 8 – Entrata in vigore e disposizioni finali

1. Il presente regolamento, composto da n. 8 articoli, entra in vigore contestualmente alla eseguibilità della delibera di approvazione dello stesso.

-- Schema di --

ALLEGATO A

Mail istituzionale di riferimento canali sociali: comunicazione@comune.legnaro.pd.it

Nome servizio	Indirizzo web	Tipo Servizio	Data apertura