



Comune di Maggiore

**REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO E L'UTILIZZO DEGLI ACCOUNT
ISTITUZIONALI DEL COMUNE SUI SOCIAL-NETWORK E SOCIAL-MEDIA**

Approvato con deliberazione del consiglio comunale n. 39 del 30.12.2024

Articolo 1 - Oggetto

1. Il presente Regolamento disciplina la gestione ed il funzionamento delle pagine/account istituzionali aperte sui social network e social-media del Comune e definisce le modalità di pubblicazione e di accesso ai documenti, nonché di ogni altra informazione in essi contenuta.
2. Con l'espressione "social network" si intendono le piattaforme digitali interattive che permettono al Comune di comunicare in modo diretto e pubblico con i cittadini, diffondendo informazioni e favorendo la partecipazione e il dialogo su temi di interesse collettivo. Con "social media" si indicano, più in generale, tutte le piattaforme digitali che consentono la condivisione di contenuti multimediali, come video, immagini e articoli. Questi canali ampliano le modalità di comunicazione e coinvolgimento dell'utenza senza limitarsi alle sole interazioni sociali.
3. Le pagine istituzionali del Comune sui social sono una risorsa che deve essere utilizzata in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali dell'Ente e, accanto al sito internet istituzionale, costituiscono un'interfaccia complementare ai tradizionali strumenti di comunicazione, attivata per migliorare l'efficacia e la tempestività dell'informazione nonché la partecipazione dei cittadini.
4. La presenza del Comune sui social network non sostituisce i tradizionali strumenti di informazione e di comunicazione, bensì li integra e ne amplia il bacino di utenza.
5. I social network e social media non sono canali di assistenza; eventuali richieste in tal senso sono veicolate nelle modalità indicate sul sito internet istituzionale.

Articolo 2 - Finalità e contenuti

1. 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 sono orientati a:
 - a. promuovere campagne informative strettamente legate alle finalità istituzionali, al bene comune o a servizi di interesse pubblico, escluse quelle volte a promuovere particolari gruppi politici;
 - b. diffondere foto/video di eventi organizzati direttamente dal Comune o, in taluni casi di particolare rilevanza, anche solo co-organizzati o patrocinati;
 - c. diffondere comunicati stampa o materiale fotografico che abbiano finalità istituzionali;
 - d. informare la cittadinanza su servizi (pubblici o privati in convenzione), chiusure al traffico, modulistica, allerta meteo, storia locale ed altro;
 - e. incentivare il marketing territoriale e la promozione del territorio con le sue particolarità ed eccellenze.

Articolo 3 - Gestione delle pagine/account

1. Il Sindaco individua un gruppo di lavoro (di seguito anche “staff”), di cui possono far parte amministratori e dipendenti comunali, quale gestore delle pagine/account del Comune. All'interno del gruppo sarà nominato un Responsabile della comunicazione digitale, che garantisce la coerenza e correttezza dei contenuti pubblicati. Il gruppo di lavoro può essere coadiuvato da professionalità esterne, che potranno essere autorizzate alla creazione e condivisione dei contenuti, previo consenso del Responsabile della comunicazione digitale.
2. L'elenco delle persone autorizzate alla gestione delle pagine/account, l'inserimento di contenuti e la moderazione dei commenti viene individuato con provvedimento del Sindaco.
3. Le pubblicazioni possono essere proposte dai Responsabili di area, dal Sindaco e dagli Assessori.
4. Tali pubblicazioni non sostituiscono in alcun modo le forme di pubblicità prescritte dalla legge, né pregiudicano il diritto di accesso agli atti amministrativi, aggiungendosi ad esse per rendere maggiormente incisiva l'attività di comunicazione dell'Ente.

Articolo 4 - Regole di utilizzo per gli utenti e modalità di interazione con il Comune

1. Tutti gli utenti hanno il diritto di intervenire liberamente sulle pagine/account del Comune attraverso la pubblicazione di commenti, in conformità ai principi di libertà di espressione sanciti dall'articolo 21 della Costituzione italiana. I commenti sono consentiti anche quando critici, purché non violino le norme di legge o le linee guida del regolamento (rispetto della privacy, decoro, rispetto reciproco). Tuttavia, commenti offensivi, diffamatori, violenti, o che contengano informazioni personali di terzi non saranno ammessi e potranno essere rimossi nel rispetto delle norme di moderazione definite dal presente regolamento.
2. Al fine di garantire che l'interazione avvenga rispettando le comuni regole di buona educazione e buon senso, tutti gli utenti sono tenuti ad osservare le seguenti regole di utilizzo, nel rispetto delle opinioni altrui:
 - a. Tutti i contenuti pubblicati devono conformarsi al rispetto del principio della riservatezza. Va dunque evitato qualsiasi riferimento a fatti o elementi privi di rilevanza pubblica o che sia lesivo della privacy altrui.
 - b. Tutti gli utenti sono chiamati al rispetto delle norme sul diritto d'autore (copyright) e non è ammesso l'utilizzo non autorizzato di marchi registrati.
 - c. I contenuti sono ammissibili nella misura in cui presentano profili di pubblico interesse: non è consentito utilizzare i canali social del Comune per affrontare questioni personali o che riguardino terzi; sono evitati riferimenti a fatti che contengano dati sensibili o in formazioni personali, per questi è possibile utilizzare tutti gli altri mezzi di contatto con l'Ente ed i diversi uffici indicati sul sito web del Comune.

d. Sono vietati i contenuti e link a contenuti: osceni, pornografici o pedopornografici, o tali da offendere la morale comune e la sensibilità degli utenti.

e. Sono altresì vietati: commenti contrari alla pubblica decenza, diffamatori o ingiuriosi contro le persone; commenti contenenti minacce, molestie; contenuti ingannevoli e/o allarmistici; discriminazioni a sfondo sessuale; incitamenti all'odio razziale; commenti che utilizzino un linguaggio inappropriato o che contengano insulti, volgarità, offese, minacce o atteggiamenti che ledano od offendano la razza, il sesso, la religione, le opinioni politiche, la dignità personale, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza.

Articolo 5 - Moderazione da parte dello staff

1. La moderazione può avvenire preventivamente, bloccando la possibilità di inserimento dei commenti ove la piattaforma lo permetta; in caso contrario la moderazione da parte dello staff avviene a posteriori ed è finalizzata unicamente al contenimento, nei tempi e nei modi ragionevolmente esigibili, di eventuali comportamenti contrari alle regole di utilizzo indicate al precedente art. 4.

2. Il Comune si riserva di adottare provvedimenti di blocco nei confronti degli utenti che violino le regole di utilizzo contenute nel presente regolamento, oltre che, nei casi più gravi, di segnalare eventuali infrazioni ai responsabili dei network e alle autorità competenti.

3. Saranno altresì monitorati e rimossi i commenti non pertinenti (off topic e spam) rispetto al tema affrontato in un determinato messaggio (post), i contenuti inseriti ripetutamente (trolling) o pubblicati deliberatamente con l'intento di disturbare la discussione e provocare la reazione degli altri utenti o dei gestori delle pagine (flaming).

4. Tali decisioni non comportano oneri informativi e motivazionali a carico del Comune né nei confronti dell'internauta, né nei confronti delle rappresentanze politiche in seno al Consiglio Comunale, né di tutti gli altri iscritti alla pagina.

5. Gli utenti che subiscano la rimozione di commenti o il blocco per violazione delle regole potranno presentare una richiesta di revisione entro 10 giorni lavorativi al Responsabile della comunicazione digitale.

Articolo 6 - Limitazione del Servizio

1. Il servizio sarà limitato durante il periodo di campagna elettorale per le elezioni comunali, contenendo le pubblicazioni alla sola modalità impersonale e priva di commenti, anche nel rispetto dell'art. 9 della L. 28/2000.

2. Il Responsabile della comunicazione digitale è incaricato di vigilare affinché i contenuti pubblicati sui canali istituzionali durante il periodo di campagna elettorale siano conformi al presente regolamento e rispettino i principi di imparzialità e neutralità previsti dall'art. 9 della legge n.28/2000. Eventuali contenuti che non rispettino questi requisiti dovranno essere immediatamente rimossi o rettificati.

Articolo 7 - Privacy

1. Il trattamento dei dati personali degli utenti segue le policy in uso nelle diverse piattaforme utilizzate, in conformità al Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR). I dati particolari eventualmente raccolti saranno trattati in modo anonimo e non saranno mai condivisi con terzi senza consenso esplicito degli interessati. Il Comune si impegna a pubblicare, sul sito web istituzionale, una policy di gestione dei dati aggiornata e conforme al GDPR.