



COMUNE DI SANTA GIUSTINA IN COLLE

Provincia di Padova

**REGOLAMENTO PER LA GESTIONE, IL
FUNZIONAMENTO, L'UTILIZZO DEI SOCIAL
MEDIA E DELL'ASSISTENZA VIRTUALE**

(approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 30 dell'30/07/2020.)

INDICE

Art. 1 - Oggetto

Art. 2 - Principi

Art. 3 - Gestione del profilo e pubblicazione degli atti

Art. 4 - Modalità di accesso alle pagine Social e norme di comportamento.

Art. 5 - Vigilanza sui contenuti e responsabilità degli utenti.

Art. 6 - Costi di Gestione

Art. 7 – Servizio di ChatBot

Art. 8 - Entrata in vigore

Art. 1 – Oggetto

1. Il presente Regolamento disciplina la gestione ed il funzionamento dei profili istituzionali sui social-network e app per smartphone quali, a mero titolo esemplificativo, “Facebook”, “Youtube”, “Twitter”, “Instagram”, “Whatsapp – Whatsapp business”, “Telegram”, “Messenger”, del Comune di Santa Giustina in Colle e servizi di assistenza virtuale. Il Regolamento definisce le modalità di pubblicazione e di accesso ai documenti nonché di ogni altra informazione in esso contenuto.

2. 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 che vanno dalla conoscenza casuale, ai rapporti di lavoro, ai vincoli familiari.

Art. 2 – Principi

1. Il Comune di Santa Giustina in Colle utilizza Internet e i social media per informare, comunicare, ascoltare e dare accesso ai servizi. Attraverso i social network favorisce anche la partecipazione, il confronto e il dialogo con i propri interlocutori. In questi spazi e con queste attività, l’amministrazione intende perseguire finalità istituzionali e di interesse generale.

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

3. In proposito l’Amministrazione Comunale considera i propri profili istituzionali, identificati con successivo atto del Sindaco che ne disciplina anche la durata, i quali sono ritenuti importanti per la libera espressione del mondo giovanile e della collettività in generale, nonché fondamentale per la promozione delle notizie, dell’immagine e delle peculiarità del locale territorio.

4. I profili istituzionali del Comune di Santa Giustina in Colle sono delle risorse tramite le quali il Comune informa i cittadini sui servizi, progetti ed iniziative e devono essere utilizzati in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali dell’Ente e sono da intendersi, dunque, oltre al sito ufficiale, fonte di informazione per finalità di promozione del territorio, documentazione ed informazione in generale. I contenuti pubblicati riguardano informazioni di servizio, scadenze, convocazioni di assemblee pubbliche, eventi, bandi, opportunità di coinvolgimento e partecipazione dei cittadini, comunicazioni degli amministratori, aggiornamenti in situazioni di emergenza.

Sfruttando le opportunità tipiche di questi servizi, il Comune di Santa Giustina in Colle può condividere e rilanciare occasionalmente contenuti e messaggi di pubblico interesse e utilità realizzate da soggetti terzi (altri enti, soggetti o cittadini della comunità). Pur verificandone per quanto possibile la precisione e l’attendibilità, l’amministrazione non si assume alcuna responsabilità per eventuali informazioni errate o non aggiornate.

L’eventuale presenza a margine delle pagine di contenuti pubblicitari nelle pagine dei social network utilizzati dal Comune di Santa Giustina in Colle non è sotto il controllo dell’amministrazione, ma gestita in autonomia dagli stessi social network.

5. Tale regolamentazione mira quindi a garantire la libertà di espressione e di pensiero della collettività, tutelando e condannando, al contempo, eventuali abusi o attività illecite.

Art. 3 - Gestione del profilo e pubblicazione degli atti

1. Il gestore del profilo comunale nonché l'elenco delle persone autorizzate alla gestione della pagina, l'inserimento di contenuti e la moderazione dei commenti, vengono individuate con separato provvedimento del Sindaco.

2. Il gestore del profilo comunale, anche a mezzo di persone appositamente incaricate, dipendenti o non dipendenti dal comune stesso, 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. Sui profili comunali possono essere pubblicate le informazioni su eventi, manifestazioni ed iniziative in genere organizzate e/o patrocinate dal Comune di Santa Giustina in Colle, nonché tutte le manifestazioni e/o informazioni di interesse pubblico in particolar modo relative al territorio comunale e dei dintorni.

4. Tali pubblicazioni si aggiungono ma non sostituiscono in alcun modo, le forme di pubblicità prescritte dalla legge, né pregiudicano il diritto di accesso agli atti amministrativi.

5. Il trattamento dei dati personali degli utenti risponde alla policy in uso sulle piattaforme utilizzate (Facebook, Telegram, You Tube, ecc.).

6. Per quanto non espressamente previsto si rimanda alla vigente normativa sulla privacy.

Art. 4. - Modalità di accesso alle pagine Social e norme di comportamento

1. L'incaricato del Sindaco, con l'eventuale supervisione dell'amministratore di sistema del Comune provvede 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.

2. L'accesso ai profili dell'Amministrazione Comunale di Santa Giustina in Colle è libero ed aperto a tutti ma viene regolamentato come segue:

- a) Il soggetto che decide di scrivere all'interno dei predetti profili dell'Amministrazione, potrà liberamente esprimersi in forma critica o propositiva, non ricorrendo in alcun caso a locuzioni o affermazioni scurrili, bestemmie o turpiloqui in genere, che possono ledere la sensibilità o l'orientamento politico e religioso della comunità presente; non è possibile inserire materiale di propaganda politica
- b) Il soggetto che decide di scrivere all'interno dei predetti profili dell'amministrazione dovrà farlo con moderazione, correttezza e misura, basandosi per quanto possibile su dati di fatto verificabili, evitando le reiterazioni che configurerebbero un abuso dell'utilizzo del servizio, a danno della rapidità interpretativa dello stesso;
- c) I contenuti e le foto che possono essere inseriti devono essere di interesse generale o criticamente propositive, devono rispettare sempre la privacy delle persone, evitando riferimenti a fatti o a dettagli privi di rilevanza pubblica e che ledano la sfera personale di terzi.

- d) In ogni caso la pubblicazione di contenuti e/o commenti sui profili istituzionali social network del comune è sottoposta a procedura di moderazione da parte degli addetti individuati di cui all'Art. 3 comma 1 che avviene in un momento successivo alla pubblicazione, ed è finalizzata unicamente al contenimento, nei tempi e nei modi ragionevolmente esigibili, di eventuali comportamenti contrari alle norme d'uso. Nei casi più gravi l'amministrazione si riserva la possibilità di cancellare i contenuti, bloccare gli utenti e segnalarlo ai filtri di moderazione del social network ospitante.

3. Nei social network ognuno è comunque responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime. Sono inoltre espressamente vietati:

- a) l'utilizzazione delle pagine istituzionali come mezzo per pubblicizzare un partito od un esponente politico;
- b) gli insulti di qualsiasi genere, mentre le eventuali critiche devono essere rispettose delle idee altrui e sempre nei limiti del commento e non dell'insulto;
- c) le apologie di ideologie politiche, religiose, o qualsiasi enfattizzazione di superiorità di una razza, etnia, nazionalità, regione, ideologia o credo religioso;
- d) l'inserimento di contenuti o link di carattere commerciale con scopi di lucro ed in generale tutti quelli che non riguardano il territorio di Santa Giustina in Colle o la pubblica amministrazione in genere;
- e) le comunicazioni scritte e le discussioni non dovranno essere in nessun caso di contenuto politico e propagandistico né riferirsi direttamente o indirettamente alla politica anche a livello comunale o a personaggi del mondo politico;
- f) sono da evitare atteggiamenti sarcastici e denigratori, volgarità, offese, minacce e in generale atteggiamenti violenti in modo da rendere il clima delle discussioni il più sereno possibile;
- g) è vietato infine postare link o altro riconducibili a siti con contenuto pornografico, pedopornografico, worms, trojans, virus o malware in genere.

Art. 5 - Vigilanza sui contenuti e responsabilità degli utenti.

1. 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.

2. Il controllo e la verifica di quanto disposto nel presente regolamento, fermo restando l'obbligo di denunciare all'Autorità Giudiziaria eventuali reati perseguibili d'ufficio, è in capo al gestore del profilo.

3. I controlli possono essere fatti al momento e/o a campione, anche in tempi successivi e qualsiasi comportamento ritenuto non ammissibile alla luce dei regolamenti verrà punito.

4. Stante la difficoltà materiale di monitorare integralmente tutti i contenuti, si auspica un aiuto concreto da parte di tutti gli utenti al fine di creare un'atmosfera serena e amichevole. Pertanto eventuali comportamenti non compatibili con il suddetto regolamento andranno segnalati all'Amministrazione comunale a mezzo mail all'indirizzo sgcolle@comunesgcolle.pd.it

5. Il gestore del profilo potrà, a sua discrezione, modificare, rifiutare di inserire o rimuovere ogni materiale che giudica essere in violazione delle precedenti norme. Tali provvedimenti seguiranno una gradualità a seconda della violazione e/o abuso commesso e consisteranno in particolare:

- a) nel preavvisare, ove possibile, il soggetto che contravviene alle regole sopracitate, richiamando il contenuto di questo Regolamento ed indicandogli la violazione. Il gestore del profilo provvederà al contempo ad eliminare il post incriminato presente sulle pagine dell'amministrazione e/o a segnalarlo tramite le apposite procedure previste dalle piattaforme, quando lo riterrà offensivo o lesivo rispetto alle norme del vigente Regolamento;
- b) nel caso di reiterate violazioni e/o abusi, il gestore del profilo provvederà a bloccare il colpevole con gli strumenti messi a disposizione dalle piattaforme web.

6. In ordine ai provvedimenti di cui al precedente comma 5 il gestore del profilo dovrà per quanto possibile documentare gli abusi e darne tempestivamente comunicazione alla Giunta Comunale che, analizzate le singole situazioni, potrà stabilire di “riabilitare” soggetti sospesi o di riammettere commenti e/o informazioni rimosse.

Art. 6 - Costi di Gestione

1. Come da vigente regolamento non sono attualmente previsti dei costi di registrazione o gestione per i canali social, a mero titolo esemplificativo Facebook, Youtube, Instagram, Twitter, “Whatsapp – Whatsapp business”, “Telegram”, “Messenger”.
2. Eventuali formalità che dovessero essere previste dagli Amministratori dei social-networks (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. 7 – Servizio di ChatBot

L'Ente si riserva la possibilità di attivare un servizio software denominato “chatbot”. Il servizio automatizzato consente di ricevere notizie aggiornate sul Comune di Santa Giustina in Colle e informazioni accurate sulle attività svolte all'interno del territorio comunale.

Il servizio si rivolge agli utenti in possesso di un proprio dispositivo portatile munito dell'Applicazione dedicata che desiderano essere informati, ovunque essi si trovino, su informazioni, scadenze, emergenze relative al territorio comunale. L'iscrizione e la registrazione al servizio sono gratuite e nel rispetto delle normative vigenti e nelle modalità definite nel presente Regolamento. Il Comune si riserva la facoltà di modificare le modalità di fruizione nel caso in cui dovesse riscontrare un utilizzo non coerente con gli obiettivi fissati.

La Giunta comunale valuterà la piattaforma da utilizzare ed i relativi costi di gestione e mantenimento.

Art. 8 - Entrata in vigore.

Il presente Regolamento è soggetto a duplice pubblicazione all'albo pretorio, dopo l'adozione della delibera in conformità delle disposizioni sulla pubblicazione della stessa deliberazione, nonché per la durata di quindici giorni dopo che la deliberazione di adozione è divenuta esecutiva, come previsto dallo Statuto Comunale dell'Ente.