

COMUNE DI TEGLIO VENETO

Città Metropolitana di Venezia



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

Indice generale

Art. 1 – Oggetto del Regolamento

Art. 2 – Finalità e contenuti

Art. 3 – Regole e netiquette degli account istituzionali

Art. 4 – Gestione degli account

Art. 5 – Modalità di accesso ai social media e norme di comportamento

Art. 6 – La social media policy interna

Art. 7 – Norme finali

Art. 8 – Entrata in vigore

Art. 1
OGGETTO DEL REGOLAMENTO

1. Il comune di Teglio Veneto riconosce internet quale strumento fondamentale per raggiungere gli obiettivi di maggior trasparenza degli atti, di maggior coinvolgimento dei cittadini nella vita sociale, politica ed istituzionale e di sempre più libero e semplice accesso alle informazioni. Per questo pubblica i contenuti istituzionali attraverso il portale web www.comune.teglio Veneto.ve.it. Il sito è il principale depositario delle informazioni e delle comunicazioni d'interesse pubblico rivolte ai cittadini e agli stakeholders.
2. Il presente Regolamento disciplina la gestione e il funzionamento dei profili istituzionali del comune di Teglio Veneto su social media, definendo le modalità di pubblicazione e di accesso ai documenti e ad ogni altra informazione in esse contenute.
3. Oggetto del presente regolamento è la creazione degli account dell'ente, comune di Teglio Veneto sui cosiddetti " social network" di maggior diffusione (es. Facebook, Telegram, YouTube, etc...) e la regolamentazione riguardo ai contenuti pubblicabili e le metodologie per la loro pubblicazione.
4. Le pagine istituzionali del comune di Teglio Veneto sono una risorsa che deve essere utilizzata in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali dell'Ente ed è da intendersi, accanto al sito istituzionale, come un'interfaccia complementare ai tradizionali strumenti di comunicazione, attivata per migliorare l'efficacia e la tempestività dell'informazione nonché la partecipazione dei cittadini.
5. La presenza del comune di Teglio Veneto sui social network, non ha l'obiettivo di sostituire i normali strumenti di informazione e di comunicazione, bensì di integrarli e allargare il proprio bacino di utenza. Inoltre, occorre precisare che i social media non sono da considerarsi come canali di assistenza. Pertanto, eventuali richieste devono pervenire agli uffici competenti mediante i normali strumenti di comunicazione istituzionale.
6. Il regolamento che segue sarà pubblicato sul sito del comune di Teglio Veneto e l'adesione ai social comporterà l'automatica accettazione delle presenti linee guida oltre a quelle generali delle piattaforme.

Art. 2
FINALITÀ E CONTENUTI

La presenza di canali istituzionali dell'Ente su tipologie di siti web di cui all'articolo 1 ha puramente finalità 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 e video di eventi organizzati direttamente dal comune di Teglio Veneto, in taluni casi di particolare rilevanza, anche solo co-organizzati o patrocinati;
- diffondere comunicati stampa, o materiale fotografico che abbiano finalità istituzionali;
- informare la cittadinanza su: servizi (pubblici o privati in convenzione), modulistica, allerta meteo, etc.;
- incentivare il marketing territoriale e la promozione del territorio con le sue particolarità ed eccellenze.

Art. 3
REGOLE E NETIQUETTE DEGLI ACCOUNT ISTITUZIONALI

Le comunicazioni scritte (sia da parte dell'Ente sia da parte degli utenti) non dovranno in nessun

caso essere di contenuto politico, poichè potrebbero ledere le rappresentanze consiliari e sono sottoposte alla regolamentazione nazionale della cosiddetta "par condicio". Rientrano in tale accezione esplicite critiche ad una parte politica veicolate direttamente sugli account pubblici del comune di Teglio Veneto.

È vietato pubblicare link riconducibili a siti con contenuto pornografico o pedopornografico, virus e spyware in genere. Tale violazione comporterà la denuncia del responsabile della pubblicazione.

Sono vietati i messaggi blasfemi, volgari, discriminatori per razza, religione e territori. Sono vietate tutte le forme pubblicitarie di qualsiasi natura.

La medesima notizia potrà esser condivisa più volte e in diversi momenti allo scopo di favorirne la diffusione. Si potrà altresì chiedere agli iscritti di favorirne la diffusione (tag, condivisioni, etc.).

La decisione inerente l'eventuale rifiuto alla pubblicazione di un "messaggio/post" scritto da un utente iscritto agli account social del Comune si basa sul rispetto della seguente **Netiquette** (regole):

- **Domande** - Per comunicazioni o problematiche personali e per segnalare disservizi gli utenti sono pregati di non aprire temi e/o argomenti (cd. topic) sulla pagina del comune di Teglio Veneto, ma di contattare l'Ente mediante i canali ufficiali illustrati sul sito www.comune.teglioveneto.ve.it
- **Moderatori** - Gli account sono moderati. I moderatori (interni all'Ente) potranno modificare o cancellare i messaggi. Lo faranno solo nel caso in cui contengano turpiloquio, insulti, 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).
- **Maiuscole e Abbreviazioni** - E vietato scrivere utilizzando tutte le lettere maiuscole. Su Internet equivale a gridare, di conseguenza tale pratica è da evitare in quanto potrebbe infastidire.
Ugualmente, è vietato postare utilizzando ripetutamente compressioni lessicali non tipiche della lingua italiana tipo "x' ", "cmq", "ke" o similari, 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 post che dovesse avere carattere calunnioso o diffamatorio verso persone fisiche o giuridiche terze sarà immediatamente cancellato senza preavviso.
- **Spam** - È fatto divieto assoluto di fare pubblicità a siti commerciali o che configurino la possibilità di guadagno online.
- **Fake** - Sebbene sia consentito iscriversi ai social 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 (interdizione dal social) del fake.

Art. 4

GESTIONE DEGLI ACCOUNT

Il Sindaco individua un proprio staff - di cui possono far parte Dipendenti, Amministratori o altre persone di sua fiducia - quale gestori delle pagine/account del comune di Teglio Veneto

Le password di accesso sono in capo al Sindaco, in qualità di rappresentante legale dell'Ente proprietario dei suddetti account.

L'elenco delle persone autorizzate alla gestione della pagine/accoimt, l'inserimento di contenuti e la moderazione dei commenti viene individuato con separato provvedimento del Sindaco.

Tali pubblicazioni non sostituiscono in alcun modo le forme di pubblicità prescritte dalla legge, ne

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. 5

MODALITÀ DI ACCESSO AI SOCIAL MEDIA E NORME DI COMPORTAMENTO

Il presente articolo dettaglia le modalità di accesso di ciascuno dei siti sui quali il Comune potrà aprire un account istituzionale, rimanendo inteso che l'ente si riserva la facoltà di individuare quali di essi attivare o disattivare in base alla sua organizzazione interna in accordo con il legale rappresentante stesso.

FANPAGE FACEBOOK

L'iscrizione alla pagina dell'Ente è libera. Qualsiasi utente 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. Gli utenti dovranno osservare le regole previste dal presente regolamento con riferimento all'Articolo 3.

PROFILO TWITTER

Qualsiasi utente iscritto a Twitter può decidere liberamente di diventare "follower" delle notizie ivi pubblicate.

CANALE YOUTUBE

Qualsiasi utilizzatore di internet può in questo caso accedere al canale Youtube.

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

- annunci istituzionali dell'Amministrazione;
- video di eventi patrocinati o organizzati dall'Ente Locale;
- video di promozione del territorio;

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, il Comune di Teglio Veneto non interverrà mai per rispondere ad eventuali domande o chiarimenti degli utenti.

INSTAGRAM

Per quanto riguarda Instagram, l'Amministrazione oltre a scattare foto dei luoghi più belli, suggestivi ma anche meno conosciuti di Teglio Veneto, condivide le foto della città fatte dagli utenti stessi, contribuendo alla costruzione del profilo ufficiale nonché alla divulgazione delle bellezze architettoniche, paesaggistiche e culturali del territorio.

WHATSAPP

Oltre ai consueti canali di comunicazione e l'introduzione dei social network, il comune di Teglio Veneto 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 Teglio Veneto, questo servizio ha 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, disponibile presso il sito istituzionale dell'ente alla sezione "Privacy". Da questo momento il cittadino riceverà le notizie di pubblica utilità (orario uffici, emergenze, cambi di orario di eventi, scadenze, bandi, eec), oppure se preferisce non essere contattato in qualsiasi momento può cancellarsi dalla lista con un semplice messaggio di rinuncia "Cancellami".

TELEGRAM

Il servizio è sul canale <https://telegram.me/comunediteglioveneto> ed è totalmente gratuito.

Il servizio è rivolto ai cittadini, anche non residenti, che intendono ricevere informazioni di pubblica utilità, scadenze comunali, eventuali stati di emergenza, iniziative ed eventi in programma nel comune di Teglio Veneto.

I messaggi vengono inviati in modalità broadcast, ovvero senza possibilità per i singoli utenti di vedere o controllare i contatti altrui.

Per accedere al servizio occorre cercare il canale sull'applicazione Telegram ed iscriversi.

Con tale adempimento l'utente fornisce il proprio assenso all'attivazione del servizio del comune di Teglio Veneto di messaggistica istantanea Telegram ed accetta di entrare nella lista dei contatti Telegram dell'Ente, ma anche di non poter chiamare né inviare messaggi attraverso il medesimo canale.

Con l'invio del messaggio di iscrizione, l'utente dichiara di aver letto ed accettato la policy del servizio disponibile nel sito istituzionale dell'ente alla sezione "Privacy".

Per rimuovere la propria posizione al servizio, l'utente potrà semplicemente ed autonomamente eliminare la propria iscrizione dall'interno del canale.

Non è data una precisa indicazione sugli orari di inserimento dei dati, che a seconda delle necessità e possibilità, potrebbero essere fornite anche fuori dagli ordinari orari di ufficio della struttura comunale.

ALTRI SOCIAL NETWORK

Nel caso di futura iscrizione del Comune di Teglio Veneto 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 di 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.

Art. 6

LA SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA

La Social Media Policy Interna individua le principali regole di gestione dei social media in uso da parte del Comune di Teglio Veneto.

Per quanto riguarda le tipologie di utilizzo si distingue tra: le modalità d'uso in rappresentanza dell'ente e le modalità d'uso privato.

MODALITÀ D'USO IN RAPPRESENTANZA DELL'ENTE

Il presente paragrafo indica le modalità di comportamento che il personale del Comune deve rispettare nel caso in cui, autorizzato dall'Amministrazione, acceda a un sito di social network con un account istituzionale e attraverso esso agisca in nome e per conto dell'Ente.

L'obiettivo è trasferire sui social le singole informazioni declinandole secondo un "linguaggio" consono alla specifica community da raggiungere/sollecitare ed alla specifica news da veicolare. A tal fine, sono redatti contenuti testuali ad hoc e si utilizzano immagini e grafica originali a corredo dei contenuti stessi. Nello specifico, la gestione dei social network mira a:

- implementare e coordinare la presenza del comune di Teglio Veneto sui diversi social network;
- interagire con eventuali partner al fine di condividere e avviare azioni congiunte;
- co-adiuvare soggetti interni e/o soggetti esterni che temporaneamente o in maniera continuativa si occupano di inserire i contenuti sui social network del Comune;
- gestire i messaggi pubblicati sui social network da utenti esterni. Nel caso in cui i canali social non siano lo strumento adeguato per fornire la corretta informazione, eventuali richieste devono pervenire agli uffici competenti mediante i normali strumenti di comunicazione istituzionali.

Nel caso di apertura di pagine istituzionali e/o di progetto, nonché di pagine legate a particolari iniziative di comunicazione partecipate anche in parte dall'Ente, si prevede la possibilità di accreditare altro personale, pro tempore, per l'inserimento di contenuti. Le diverse pagine dovranno, comunque, sempre mantenere un'unica veste editoriale e rispettare le linee di comportamento online definite nel presente documento.

In particolare dovranno essere rispettate le seguenti linee di comportamento:

- l'autore dei contenuti inseriti nei social dovrà essere sempre identificabile qualora possibile;
- il tipo di comunicazione che l'ente persegue sui canali web è "orientata all'utente" ovvero riguarda, in via principale, comunicazione di pubblico interesse;
- l'autore dei contenuti deve evitare di utilizzare, nel linguaggio, toni ironici o troppo confidenziali al fine di mantenere credibilità ed autorevolezza, pur tenendo presente che nelle piattaforme social lo stile è molto meno formale rispetto a quello istituzionale;
- l'animazione degli spazi sociali può avvenire attraverso eventuali iniziative partecipative: chat, sondaggi, discussioni aperte;
- tutti i canali social aperti dovranno essere collegati tra loro in modo da consentire la permeabilità e la circolarità delle informazioni pubblicate;
- la gestione delle pagine avverrà anche attraverso il monitoraggio di segnalazioni e commenti e la cura dell'interazione con gli utenti;
- i criteri di gestione e moderazione dei post e dei commenti degli utenti sono dettagliati nella Social Media Policy esterna del comune di Teglio Veneto, illustrata nella prima parte del presente documento;
- i tempi di pubblicazione sono decisi nell'ambito dell'organizzazione quotidiana delle attività.

Inoltre al fine di assicurare un'unica veste editoriale, occorre considerare le seguenti specifiche:

Uso dei titoli e degli hashtag

Il singolo post/tweet va redatto prevedendo l'uso degli hashtag in corrispondenza delle principali parole chiave che vengono richiamate nel testo o indicate dall'Amministrazione.

Copertura social degli eventi

Ogni evento viene coperto mediaticamente a seconda dell'importanza attribuitagli. A tale proposito il Comune di Teglio Veneto individua tre livelli di importanza degli eventi, tenendo conto del livello di coinvolgimento della stessa Amministrazione e ipotizzando, per ciascuno di essi, delle policy da seguire:

1. EVENTI ad ALTA COPERTURA per gli eventi organizzati e gestiti direttamente dall'Ente. Diretta social, album fotografico commentato su Facebook e se in uso tweet multipli in base ai contenuti disponibili;
2. EVENTI a MEDIA COPERTURA per gli eventi organizzati e/o gestiti dal Comune in collaborazione con altri Enti e/o Partner di specifici progetti. Pubblicazione di 2/3 post nell'arco dell'evento in base alla disponibilità di contenuti;

3. EVENTI a BASSA COPERTURA per gli eventi organizzati da terzi soggetti che l'Amministrazione intende divulgare in quanto ritenuti di interesse strategico per i cittadini e gli stakeholder o perché patrocinati. Pubblicazione di un singolo post nell'arco dell'evento, con link alla notizia,

Le modalità da attivare per la copertura degli eventi sono preventivamente concordate con i Responsabili interni dell'iniziativa, tenendo conto anche degli obiettivi strategici del Comune.

Pubblicazione di immagini e album

La pubblicazione di una singola immagine va sempre contestualizzata. Deve quindi riportare il riferimento testuale all'iniziativa e/o evento e, ove possibile, un link di approfondimento. Parimenti, la pubblicazione su Facebook di un album fotografico prevede un esaustivo richiamo - nel titolo e/o nel sottotitolo - all'iniziativa e/o evento nonché, per ogni singola foto, un ulteriore dettaglio con didascalia esplicativa e/o dichiarazione.

MODALITÀ D'USO PRIVATO

Il presente paragrafo disciplina l'uso privato ossia il caso in cui l'individuo acceda ai social network con un account personale per i propri interessi. I dipendenti e i collaboratori del Comune di Teglio Veneto, nella configurazione, utilizzo e gestione dei propri account privati sui social network, sono tenuti a rispettare alcune semplici norme di comportamento:

- devono osservare un comportamento pubblico rispettoso dell'organizzazione presso la quale lavorano;
- devono 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 il Comune;
- rispettare quanto previsto nel Codice di Comportamento dei dipendenti comunali;
- specificare che le opinioni espresse hanno carattere strettamente personale e non impegnano in alcun modo la responsabilità dell'Amministrazione.

I dipendenti e i collaboratori possono liberamente condividere sui propri profili privati i contenuti diffusi dai canali social dell'Ente, quali informazioni su iniziative e/o progetti nonché video, immagini e/o infografiche.

Art. 7 NORME FINALI

All'entrata in vigore del presente regolamento, per il funzionamento e l'utilizzo degli Account sui Social Networks e altri siti web non sono previsti costi di registrazione 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 le risorse ed i finanziarie ad hoc.

Per quanto riguarda le informative privacy per l'utilizzo dei canali di comunicazione sopra citati si rimanda alla sezione privacy di ogni social network.

Per quanto non previsto in questo Regolamento, si rimanda alle norme nazionali, in particolare: GDPR (General Data Protection Regulation) approvato con Regolamento UE 2016/679;

L. 241/1990 e s.m.i. "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi"

D. Lgs 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali"

D.Lgs 267/2000 "Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali"

L. 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"

L. 69/2009 "Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile"

D.Lgs 33/2013 "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni"

Art. 8
ENTRATA IN VIGORE

Il presente regolamento entra in vigore ad avvenuta esecutività della delibera di approvazione.



COMUNE DI TEGLIO VENETO

Città Metropolitana di Venezia

Ufficio: RAGIONERIA

PROPOSTA DI DELIBERA DI CONSIGLIO COMUNALE N.60 DEL 11-10-2021

Oggetto: APPROVAZIONE REGOLAMENTO COMUNALE PER IL
FUNZIONAMENTO E L'UTILIZZO DEGLI ACCOUNT ISTITUZIONALI
SUI SOCIAL-NETWORK E SOCIAL-MEDIA

Si esprime parere **Favorevole** in ordine alla **Regolarita' Tecnica** espresso ai sensi dell'art. 49 del T.U. approvato con D.Lgs. 18 Agosto 2000 n. 267, in quanto la proposta che precede è conforme alle norme legislative e tecniche che regolamentano la materia.

Teglio Veneto: 11-10-2021

Il Responsabile del servizio
BANDIZIOL FRANCA

Documento informatico firmato digitalmente ai sensi e con gli effetti di cui agli artt. 20 e 21 del d.lgs n. 82/2005; sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.