



COMUNE DI MONTE ARGENTARIO

***“Disciplinare per il funzionamento e l’utilizzo degli account istituzionali
del Comune di Monte Argentario sui social networks”***

Approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 175 del 27-11-2023

INDICE

CAPO I – DISPOSIZIONI GENERALI

Articolo 1: OGGETTO DEL DISCIPLINARE

Articolo 2: FINALITA' DEL DISCIPLINARE

CAPO II – DISPOSIZIONI RELATIVE ALLA GESTIONE E ALLA REGOLAMENTAZIONE DEGLI ACCOUNT

Articolo 3: GESTIONE DEGLI ACCOUNT

Articolo 4: REGOLAMENTAZIONE DEGLI ACCOUNT

CAPO III – VIGILANZA SUI CONTENUTI E SOCIAL MEDIA POLICY

Articolo 5: RESPONSABILITA' E VIGILANZA SUI CONTENUTI

Articolo 6: SOCIAL MEDIA POLICY

Articolo 7: NORME FINALI ED ENTRATA IN VIGORE

CAPO I - Disposizioni generali

Art 1 - Oggetto del Disciplinare

1. Il Comune di Monte Argentario riconosce la rete, la connettività e l'interazione digitale quali strumenti fondamentali 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 istituzionale www.comune.monteargentario.gr.it. Il sito è il principale depositario delle informazioni e delle comunicazioni d'interesse pubblico rivolte ai cittadini. Il trattamento dei dati è svolto nel rispetto della normativa UE 2016/679 GDPR adottando idonee misure di sicurezza per la protezione dei dati.

2. Il presente Disciplinare definisce la gestione e il funzionamento dei profili istituzionali del Comune di Monte Argentario sui Social Media e/o altri siti web settoriali diversi da quello istituzionale, definendo le modalità di pubblicazione e di accesso ai documenti e ad ogni altra informazione in essi contenute.

3. Oggetto del presente Disciplinare è la creazione degli account dell'Ente Comune di Monte Argentario sui cosiddetti "social networks" di maggior diffusione (es. Facebook, Instagram, Youtube, Telegram, Twitter e WhatsApp ecc....) e/o realizzazione o adesioni ad altri siti web settoriali diversi da quello istituzionale e relativa regolamentazione dei contenuti pubblicabili e le metodologie per la loro pubblicazione.

4. La presenza del Comune di Monte Argentario sui social networks non ha l'obiettivo di sostituire gli ufficiali strumenti istituzionali 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. Eventuali richieste in tal senso, anche se pervenute attraverso messaggi privati veicolati tramite i sistemi di messaggistica integrati nelle diverse reti sociali digitali, verranno inviati agli uffici competenti o si provvederà ad informare l'utente circa le corrette modalità di utilizzo del servizio e ad indicare l'Ufficio di riferimento cui è necessario rivolgersi.

5. Il presente Disciplinare sarà pubblicato sul sito del Comune di Monte Argentario e l'adesione ai social comporterà l'automatica accettazione delle presenti linee guida oltre a quelle generali delle piattaforme.

Art 2 - Finalità del Disciplinare

1. La presenza di canali istituzionali dell'Ente sulle diverse tipologie di piattaforme social di cui all'articolo 1 ha puramente finalità istituzionale, pertanto, i contenuti in essi inseriti avranno origine esclusivamente dalle formali pubblicazioni avvenute sul sito istituzionale dell'Ente e 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 Monte Argentario o, in taluni casi di particolare rilevanza, anche solo co-organizzati o patrocinati;
- diffondere comunicati stampa, materiale fotografico che abbiano finalità istituzionali;
- informare la cittadinanza su: servizi (pubblici o privati in convenzione), chiusure al traffico, modulistica, allerta meteo, storia locale, ecc...

- incentivare la promozione del territorio con le sue particolarità ed eccellenze, nonché creare un archivio digitale di notizie e foto storiche.

CAPO II – Disposizioni relative alla gestione e alla regolamentazione degli account

Art 3 – Gestione degli account

1. La gestione degli account è in capo Sindaco, che può operare anche a mezzo di persone appositamente incaricate sia all'interno che all'esterno dell'Ente, mediante apposito affidamento a operatori economici o professionisti del settore. Il soggetto incaricato provvede alla pubblicazione in base alle regole contenute nel presente Disciplinare e crea “login” e “password” d'accesso ai vari accounts.
2. È vietata la diffusione di dati sensibili e giudiziari, salvo espressa necessità e per ordine del Sindaco a titolo esemplificativo: per motivi di emergenza, sicurezza pubblica.

Art 4 – Regolamentazione degli account

1. È possibile interagire con i profili Social dell'Amministrazione Comunale di Monte Argentario rispettando le seguenti indicazioni:
 - Il soggetto che decide di scrivere sui suddetti 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.
 - Il soggetto che decide di interagire con i suddetti profili dell'Amministrazione dovrà farlo con moderazione, correttezza e misura, basandosi per quanto possibile su dati di fatto verificati e verificabili, evitando le reiterazioni e le ridondanze a danno della rapidità interpretativa dello stesso.
 - I contenuti e le foto che possono essere inseriti devono essere di interesse generale o criticamente propositive, rispettose della privacy delle persone, evitando riferimenti a fatti o a dettagli privi di rilevanza pubblica e che ledano la sfera personale di terzi.
 - In ogni caso la pubblicazione di contenuti e/o commenti sui profili social è sottoposta a procedura di moderazione da parte dai soggetti di cui all'Art. 3 comma 1. La moderazione che può avvenire in un momento successivo alla pubblicazione, è finalizzata unicamente al contenimento, nei tempi e nei modi ragionevolmente esigibili, di eventuali comportamenti contrari alle norme d'uso e del presente Disciplinare ed è facoltà dell'Ente di cancellare i contenuti, bloccare gli utenti e segnalare ai filtri di moderazione del social network ospitante.
2. Nei social networks ognuno è in ogni caso responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime. Sono espressamente vietati:
 - l'utilizzazione delle pagine istituzionali come mezzo per pubblicizzare un partito od un esponente politico;
 - 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;
 - le apologie di ideologie politiche, religiose, o qualsiasi enfattizzazione di superiorità di una razza, etnia, nazionalità, regione, ideologia o credo religioso, nonché discriminazioni in base a sesso, orientamento sessuale e identità di genere;

- l’inserimento di contenuti o link di carattere commerciale con scopi di lucro ed in generale tutti quelli che non riguardano il territorio di Monte Argentario o la Pubblica Amministrazione in genere;
- le comunicazioni scritte e le discussioni di contenuto politico e propagandistico, direttamente o indirettamente riconducibili alla politica anche a livello comunale o a personaggi del mondo politico;
- sarcasmi ed affermazioni denigratorie, volgarità, offese, minacce e in generale atteggiamenti violenti che alterino la correttezza e la continenza delle discussioni;
- postare link o altri rinvii o riferimenti in qualunque modo riconducibili a siti con contenuto pornografico, pedopornografico, worms, trojans, virus o malware in genere.

CAPO III – Vigilanza sui contenuti e social media policy

Art 5 – Responsabilità e vigilanza sui contenuti

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 Disciplinare, 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 effettuati al momento e/o a campione, anche in tempi successivi e qualsiasi comportamento ritenuto vietato da leggi e/o regolamenti sanzionato.
4. L’Amministrazione comunale, consapevole della difficoltà materiale di monitorare integralmente tutti i contenuti che vengono pubblicati, favorisce la collaborazione e l’interazione di tutti gli utenti per la realizzazione di un sistema di relazione con i cittadini corretto e rispettoso delle norme. A tal fine, eventuali contenuti non compatibili con il suddetto Disciplinare andranno segnalati all’Amministrazione comunale.
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:
 - nel preavvisare, ove possibile, il soggetto che contravviene alle regole sopra descritte, richiamando il contenuto di questo Disciplinare e indicandogli la violazione. Il gestore del profilo provvederà al contempo a eliminare il contenuto non rispettoso delle indicazioni contenute nel presente Disciplinare e 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 Disciplinare;
 - nel caso di reiterate violazioni e/o abusi, il gestore del profilo provvederà a bloccare il responsabile con gli strumenti messi a disposizione dalla piattaforma Social.
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 all’Amministrazione comunale che analizzate le singole situazioni potrà stabilire di “riabilitare” soggetti sospesi o di riammettere commenti e/o informazioni rimosse.

Art 6 – Social media policy

1. La Social Media Policy individua le principali regole di gestione dei social media in uso da parte del Comune di Monte Argentario.
2. Il presente paragrafo indica le modalità di comportamento che il personale del Comune, eventualmente incaricato ovvero il soggetto esterno incaricato, deve rispettare nel caso in cui acceda ai social networks istituzionali e attraverso essi 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 o priva di copyright, a corredo dei contenuti stessi.

Nello specifico, la gestione dei social network mira a:

- implementare e coordinare la presenza del Comune di Monte Argentario sui diversi social networks;
- interagire con eventuali partner al fine di condividere e avviare azioni congiunte;
- coadiuvare soggetti interni e/o soggetti esterni che temporaneamente o in maniera continuativa si occupano di inserire i contenuti sui social networks del Comune;
- gestire i messaggi diretti e commenti inviati sui social networks da utenti esterni. In tal senso si specifica che quando richiesto, viene sempre fornita risposta. Nel caso sia necessario, per assicurare la risposta più pertinente ai commenti e ai messaggi diretti, il personale autorizzato ovvero altro soggetto incaricato, trasferisce le richieste agli uffici competenti. Nel caso in cui i canali social non siano lo strumento adeguato a fornire la corretta informazione, si provvederà ad informare l'utente circa le corrette modalità di utilizzo del servizio e ad indicare l'Ufficio di riferimento cui è necessario rivolgersi.

Art. 7 – Norme finali ed entrata in vigore

1. All'entrata in vigore del presente Disciplinare, 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 le relative risorse finanziarie. Si richiama il Modello Organizzativo per la Gestione del GDPR dell'Ente relativo al trattamento dei dati, a cui i soggetti citati nel presente Disciplinare dovranno rigorosamente attenersi.